



Av. Francisco Lopes de Almeida, 4000, Serrotão, Campina Grande (PB) CEP: 58434-700

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0113/2026
Processo Administrativo nº 01201.000455/2026-79

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o(a) Instituto Nacional do Semiárido (INSA), CNPJ 01.263.896/0019-93, por meio do(a) Setor de Compras, sediado(a) Avenida Francisco Lopes de Almeida, 4000, bairro Serrotão, na cidade de Campina Grande/PB, CEP 58434-700, realizará licitação, na modalidade Pregão Eletrônico, na forma Eletrônica, com critério de julgamento Menor Preço, [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Data da Sessão Pública: 16/10/2026

Hora Inicial : 09:00

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de suporte a usuários de TIC e de operação da infraestrutura tecnológica para atender às necessidades do Instituto Nacional do Semiárido (INSA) conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por 2 (dois) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência/Projeto Básico, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste certame os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação e que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no [art. 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123 de 2006](#).

2.7. Será concedido tratamento favorecido para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da [Leis nº 8.248, de 23 de outubro de 1991](#) e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

2.8. Não poderão disputar esta licitação:

2.8.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.8.2. sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

2.8.3. empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.8.4. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.8.5. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou

detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.8.6. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.8.7. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.8.8. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1986, concorrendo entre si;

2.8.9. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.8.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.8.11. sociedades cooperativas;

2.8.12. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

2.8.13. pessoas físicas;

2.9. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.10. O impedimento de que trata o item 2.8.6 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.11. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.8.4 e 2.8.5 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.12. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.13. O disposto nos itens 2.8.4 e 2.8.5 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.14. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do

financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.15. A vedação de que trata o item 2.9 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. ORÇAMENTO ESTIMADO SIGILOSO

3.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

4.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

4.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.4. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a

pessoa jurídica:

- 4.4.1. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;
- 4.4.2. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;
- 4.4.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;
- 4.4.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;
- 4.4.5. cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;
- 4.4.6. constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;
- 4.4.7. que participe do capital de outra pessoa jurídica;
- 4.4.8. que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;
- 4.4.9. resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;
- 4.4.10. constituída sob a forma de sociedade por ações.
- 4.4.11. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

4.5. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema que desenvolve programa de integridade, nos termos do Decreto nº 12.304, de 2024, e da [Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025](#), para fazer jus ao benefício do critério de desempate previsto no art. 60, caput, inciso IV, da lei n. 14.133, de 2021.

4.6. A falsidade da declaração de que trata os itens 4

4.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.10.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.10.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.11. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema.

4.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.10 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

grupo

5.1.1. Valor expresso em Reais (R\$).

Grupo	Seq	Item/Grupo	Periodicidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
	1	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	Mensal	24	10.062,00	241.488,00

1 Grupo	Seq	Item/Grupo	Periodicidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
	2	Serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC	Mensal	24	28.257,22	678.181,20

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.5.1. No regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a cotação adequada será a que corresponde à média das alíquotas efetivamente recolhidas pela empresa, comprovada, a qualquer tempo, por documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição (EFD-Contribuições) para o PIS/PASEP e COFINS dos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, ou por outro meio hábil.

5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

5.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência/Projeto Básico, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

5.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

5.11. Os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico;

5.12. O descumprimento das regras supramencionadas pode ensejar a

responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. O intervalo mínimo de diferença de valor entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de

Seq	Item/Grupo	Intervalo Mínimo (em R\$)
1	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	R\$ 10,00
2	Serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC	R\$ 10,00

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa aberto e fechado.

6.11. No modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.11.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

6.11.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.18. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da [Leis nº 8.248, de 23 de outubro de 1991](#), conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

6.18.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas

e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

6.18.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

6.18.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

6.18.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da [Leis nº 8.248, de 23 de outubro de 1991](#).

6.18.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 6.18.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

6.18.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 6.18.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 6.18.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 6.18.1.3 caso esse direito não seja exercido.

6.18.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

6.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada .

6.20. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

6.20.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.20.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.20.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, nos termos do [Decreto nº 11.430, de 2023](#), e da [Instrução Normativa SEGES/MGI nº 382, de 17 de setembro de 2025](#);

6.20.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme Decreto nº 12.304, de 2024, e [Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025](#).

6.21. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.21.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito

Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

6.21.2. empresas brasileiras;

6.21.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.21.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

6.22. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

6.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo definido para a contratação, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.23.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

6.23.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.23.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.23.4. O Pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.23.5. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.24. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 2.8 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura

contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e

7.1.4. Lista de licitantes inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União.

7.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

7.2.1. A consulta no CEIS quanto às sanções previstas na [Lei nº 8.429, de 1992](#), também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

7.3. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas ao CEIS, CNEP e Lista de licitantes inidôneos pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.

7.4. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.4.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.4.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

7.4.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

7.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.6.1. conter vícios insanáveis;

7.6.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência/Projeto Básico;

7.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do preço máximo definido para a contratação;

7.6.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.6.5. não cumpra os critérios de aceitabilidade de preços definidos no Termo de Referência.

7.6.6. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.7. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexecutabilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.8. A inexecutabilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro, que comprove:

7.8.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.8.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.9. Em contratação de obras e serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de executabilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

7.9.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, contratação semi-integrada ou contratação integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

7.9.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado.

7.9.3. No caso de obras e serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

7.10. Se houver indícios de inexecutabilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a executabilidade da proposta.

7.11. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.11.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semiintegrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.11.2. Caso a produtividade seja diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa

referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

7.11.3. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

7.11.4. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

7.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

7.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.14. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, sob pena de não aceitação da proposta.

7.15. Caso o Termo de Referência/Projeto Básico exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.16. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.17. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.18. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

7.19. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às

especificações constantes no Termo de Referência.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. 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.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, 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.

8.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

8.6. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei .

8.7. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.8. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.9. A habilitação será verificada por meio do Sicafe, nos documentos por ele abrangidos.

8.9.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do

preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

8.10. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

8.10.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

8.11. A verificação pelo Pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.11.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.

8.12. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.12.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.12.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.13. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 8.11.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 2 (duas) horas , para:

8.13.1. a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

8.13.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.13.3. suprimimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

8.13.4. suprimimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

8.14. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

8.15. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.16. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.11.1

8.17. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

9. DO TERMO DE CONTRATO

9.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente

9.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá:

a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento;

b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 5 (cinco) dias úteis; ou

c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

9.4. Os prazos dos itens 9.2 e 9.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

9.5. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

9.6. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal - Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

9.6.1. A existência do registro do Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

10. DOS RECURSOS

10.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

10.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

10.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

10.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

10.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

10.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

10.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

10.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico <https://www.gov.br/insa/pt-br>

11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com

dolo ou culpa:

11.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a Pregoeiro/a durante o certame;

11.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

11.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

11.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

11.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

11.1.2.4. deixar de apresentar amostra; ou

11.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

11.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

11.1.4. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

11.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

11.1.6. fraudar a licitação;

11.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

11.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

11.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

11.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

11.1.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

11.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

11.2.1. advertência;

11.2.2. multa;

11.2.3. impedimento de licitar e contratar e

11.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

11.3.2. as peculiaridades do caso concreto

11.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

11.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

11.4. A multa será recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

11.4.1. Para as infrações previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, a multa será de 0.5% a 15% do valor do contrato licitado.

11.4.2. Para as infrações previstas nos itens 11.1.4, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

11.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

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

11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo o qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3 e 11.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

11.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 11.1.4, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

11.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

11.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

11.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

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

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

12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

12.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: e-mail para lista-licitacao@insa.gov.br.

12.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

12.5. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

12.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

13.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

13.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

13.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

13.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

13.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

13.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

13.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

13.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://www.gov.br/insa/pt-br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos-1/licitacoes-1/pregao>

13.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

13.11.1. ANEXO I - Termo de Referência.

Campina Grande/PB , 25 de setembro de 2026.

José Etham de Lucena Barbosa
Diretor do INSA
(Assinado eletronicamente)

AGU - Advocacia Geral da União / CGU - Consultoria-Geral da União / Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União

Atualização: NOV/2025

Edital modelo para Pregão Eletrônico - Lei nº 14.133, de 2021.

Aprovado pela Secretaria de Governo Digital.

ódiogo de Identificação Ger@AGU: 5d3b461785526510241



Documento assinado eletronicamente por **Jose Etham de Lucena Barbosa, Diretor do Instituto Nacional do Semiárido**, em 25/09/2026, às 11:53 (horário oficial de Brasília), com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcti.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **14075995** e o código CRC **3E937BDF**.

INST. NACIONAL DO SEMI-ARIDO-NSA

Termo de Referência 29/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
29/2026	240114-INST. NACIONAL DO SEMI-ARIDO-NSA	MATEUS DE LIMA MELO KOPELMAN	23/09/2026 15:26 (v 0.7)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	67/2026	01201.000455/2026-79

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

MODELO DE TERMO DE REFERÊNCIA
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021
LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO DIRETA[A1] [A2]

INSTITUTO NACIONAL DO SEMIÁRIDO - INSA
(Processo Administrativo nº 01201.000455/2026-79)

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de suporte a usuários de TIC e de operação da infraestrutura tecnológica, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo	Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	1	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	26980	MÊS	24	R\$ 10.062,00	R\$ 241.488,00
	2	Serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC	27014	MÊS	24	R\$ 28.257,55	R\$ 678.181,20

--	--	--	--	--	--	--	--

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, uma vez que se baseia em padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que é necessário à manutenção da atividade administrativa do órgão, decorrente de necessidades permanentes ou prolongadas, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a complexidade técnica e logística do objeto do contrato, o qual demanda tempo e custo consideráveis para que a CONTRATADA possa assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços, e pelo fato de eventual paralisação das atividades contratadas implicarem em prejuízo ao exercício das atividades da Administração e no cumprimento de sua missão institucional, conforme art. 15, da Instrução Normativa SEGES/MP n.º 5/2017, ratificada pela Instrução Normativa SEGES/ME n.º 98/2022;

1.4. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, constituindo-se em serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios à área de competência legal do INSA, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos, compreendendo serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação, conforme estabelecido pelo inciso XXIII, art. 1º, da Portaria n.º 443, de 27 de dezembro de 2018, os quais são preferencialmente objeto de execução indireta, sendo essenciais para o atendimento das necessidades negociais do INSA.

1.5. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

1.6. Os serviços objeto desta contratação não estão contemplados no Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas (PMC-TIC), publicado pelo órgão Central do SISP, conforme previsto na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

1.7. Os serviços são de mesma natureza, complementares e dependentes entre si, integrando o modelo de atendimento baseado em boas práticas de mercado (ITIL) e no padrão da Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023. A contratação em Grupo único assegura a responsabilidade integral de um único fornecedor, reduzindo riscos de fragmentação operacional.

Prazo de vigência[A3]

1.8. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de sua assinatura, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.8.1. O quantitativo de 24 (vinte e quatro) meses respaldou-se na recomendação do item 9.3.5 do modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC instituído pela Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI n.º 6.680, de 4 de outubro de 2024 e Portaria SGD/MGI n.º 6.055, de 26 de agosto de 2025, de 4 de outubro de 2024.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade fundamental de garantir a disponibilidade, integridade, resiliência e segurança dos recursos tecnológicos essenciais para a sustentação dos serviços baseados em TIC do Instituto Nacional do Semiárido (INSA), unidade de pesquisa do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI). Considerando o papel estratégico do INSA na promoção da pesquisa e inovação no semiárido brasileiro, é imprescindível contar com serviços continuados de atendimento e suporte aos usuários de TIC, bem como de operação da infraestrutura tecnológica que suportam suas atividades finalísticas.

2.2. O processo de contratação visa assegurar a continuidade dos serviços atualmente prestados, adaptando-os ao modelo estabelecido pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (SGD/MGI). A contratação está alinhada às melhores práticas de mercado e às diretrizes tecnológicas emanadas do Poder Executivo Federal, promovendo soluções sustentadas pelas melhores práticas de usabilidade, arquitetura e segurança da informação, garantindo baixa incidência de falhas.

2.3. Além disso, a contratação propicia a ampliação da capacidade de entrega dos serviços de TIC com qualidade, promovendo maior eficiência, efetividade e economicidade para a Administração Pública Federal. O modelo adotado baseia-se no pagamento fixo mensal vinculado a desempenho em níveis mínimos de serviço, mitigando riscos, padronizando e simplificando a fiscalização e a gestão contratual.

2.4. A estimativa do quantitativo e serviços que compõem a solução de TIC foi calculada com base na análise do contrato vigente, levantamento do histórico de chamados e da infraestrutura tecnológica atual, garantindo que a capacidade técnica estará consoante as demandas institucionais e operacionais.

2.5. Os serviços de operação da infraestrutura de TIC constituem-se como elemento fundamental para garantir a disponibilidade, integridade, resiliência e segurança dos recursos tecnológicos necessários à sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do INSA.

2.6. O atendimento aos usuários de TIC, por sua vez, abrange a prestação de serviços de suporte técnico em microinformática, incluindo a manutenção dos ativos e dos softwares indispensáveis ao desempenho das atividades dos usuários do Instituto.

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

- 1. ID PCA no PNCP: 01263896000164-0-000009/2026;
- 2. Data de publicação no PNCP: 12/05/2025;
- 3. Id do item no PCA: 190;
- 4. Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC);
- 5. Identificador da Futura Contratação: 240114-67/2026;

2.8. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2029 do INSA, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OEI02	Garantir a economicidade na relação custo-benefício
OEI16	Disponibilizar as melhores soluções tecnológicas para o Semiárido.
OEI17	Aumentar a capilaridade do instituto no semiárido.

OEI18	Fortalecer a atuação nacional e internacional do instituto.
OEI21	Fomentar, produzir e disseminar conhecimentos para o semiárido.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025-2029

Objetivo estratégico do PDTIC	Meta do PDTIC	Ação do PDTIC
OET04 - Ampliar a infraestrutura digital e o parque tecnológico a partir de princípios e diretrizes de privacidade e segurança da informação para proteger dados e sistemas institucionais	MTI07 - Percentual de pontos de acesso à rede cabeada e sem fio para conectividade com a internet de alta velocidade na Sede Administrativa e Estação Experimental do INSA.	PAT43 - Manter o contrato de suporte de TIC para a gestão das atividades de infraestrutura e redes de computadores.

~~2.9. 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. [A3]~~

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

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

3.2. A solução objeto desta contratação consiste em serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem dedicação exclusiva de mão de obra, fundamentada no modelo de pagamento fixo mensal vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços (NMS) previamente estabelecidos.

3.3. A contratação adota o modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023, em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME n.º 94/2022, visando promover maior padronização, economicidade e transparência nas contratações de TIC no âmbito da Administração Pública Federal.

3.4. A solução está estruturada em duas categorias principais de serviços técnicos, que integram uma única solução de TIC de forma complementar e interdependente:

3.4.1. Item 1 - Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC. Compreende o suporte técnico de microinformática em níveis hierárquicos escalonados conforme a complexidade

3.4.2. Item 2 - Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC. Abrange serviços técnicos relacionados à sustentação da infraestrutura tecnológica crítica, necessários ao desempenho das atividades institucionais

3.5. Os perfis profissionais necessários para a execução da solução objeto desta contratação são descritos no Anexo I em conjunto com as suas atribuições, conhecimentos e requisitos obrigatórios e desejáveis.

3.5.1. Outras certificações ou pós-graduações lato sensu poderão ser aceitas em substituição às certificações obrigatórias previstas no Anexo I. Para isso, é necessário que contemplem em pelo menos 80% todo o conteúdo da certificação obrigatória correspondente de forma explícita, conforme disposto no Anexo XII.

3.6. O Item 1 será majoritariamente executado de forma conjunta ou individual pelos profissionais do perfil técnico **Técnico em manutenção de equipamentos de informática júnior**.

3.7. O Item 2 será majoritariamente executado de forma conjunta ou individual pelos profissionais de perfis técnicos **Administrador de sistemas operacionais pleno e Analista de redes e de comunicação de dados pleno**.

3.8. A execução dos serviços segue um modelo estruturado em três níveis de suporte (N1, N2 e N3) com matriz de priorização definida, utilizando a Central de Serviços de TIC do INSA como ponto único para registro, categorização, classificação e direcionamento de chamados técnicos.

3.9. A solução adota as práticas de gerenciamento do modelo ITIL, em conformidade com a série ABNT NBR ISO/IEC 20000:2020, incluindo:

3.9.1. Gerenciamento de Disponibilidade e Capacidade

3.9.2. Gerenciamento de Mudanças e Requisições

3.9.3. Gerenciamento de Incidentes e Problemas

3.9.4. Gerenciamento de Operações de TI

3.9.5. Gerenciamento de Conhecimento

3.9.6. Gerenciamento de Liberação e Implantação

3.9.7. Gerenciamento de Riscos e Continuidade de Serviço

3.9.8. Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços

3.9.9. Gerenciamento de Catálogo e Nível de Serviços

3.10. A descrição detalhada dos serviços e demais condições para a execução encontram-se descritos nos Anexos II e III.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

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

4.1.1 Assegurar suporte técnico especializado para atendimento às demandas de TIC, promovendo maior segurança, desempenho e disponibilidade dos recursos, bem como atuando de forma consultiva na construção de soluções tecnológicas inovadoras, integradas e orientadas pela transformação digital necessária para que as áreas finalísticas alcancem a efetividade da missão institucional do INSA;

4.1.2. Garantir que as informações sobre a utilização dos recursos de TIC sejam disponibilizadas de forma acessível, clara e tempestiva aos usuários do INSA;

4.1.3. Promover a maturidade e a melhoria contínua dos serviços de TIC, por meio da adoção de conceitos e boas práticas de gestão, tais como formação e atualização da base de conhecimento e implementação de ações evolutivas e inovadoras estruturadas em projetos;

4.1.4. Manter elevados níveis de disponibilidade dos serviços de TIC e garantir seu pronto restabelecimento, por meio do gerenciamento adequado de mudanças, incidentes e problemas relacionados à infraestrutura, serviços e segurança da informação;

4.1.5. Garantir a operação e manutenção de um ponto único de contato para registro, categorização, priorização, escalonamento, direcionamento e resolução de chamados técnicos de TIC;

4.1.6. Promover e operacionalizar ações voltadas à gestão da experiência do usuário, assegurando a qualidade no atendimento e a aderência dos serviços às necessidades reais dos usuários;

4.1.7. Elevar continuamente o grau de satisfação dos usuários de TIC do INSA, monitorando indicadores de desempenho e implementando planos de ação corretivos e preventivos sempre que necessário; e

4.1.8. Assegurar o acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TIC, conforme os princípios da transparência, da privacidade e da segurança da informação.

Requisitos de Capacitação

4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

Requisitos Legais

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

4.4. A contratação também é regida pela Portaria SGDMGI n. 1.070/2023, que define o modelo de contratação para esses serviços no âmbito dos órgãos e entidades do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.

Requisitos de Manutenção

4.5. A CONTRATADA deverá manter durante toda a execução dos serviços a capacidade técnica e os perfis profissionais necessários, conforme os quantitativos mínimos definidos;

4.6. A CONTRATADA deve garantir a continuidade dos serviços, assegurando sua disponibilidade e aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Isso inclui o cumprimento dos tempos de resposta para incidentes e solução de problemas nos ambientes gerenciados.

Requisitos Temporais

4.7. Considerando a complexidade técnica dos serviços, que exige tempo para implantação completa e amadurecimento dos processos, a contratação deve ter um período de 24 meses, em conformidade com o item 9.3.5. do Anexo I da Portaria SGDMGI n. 1.070/2023;

4.8. Os serviços devem ser iniciados no prazo máximo de 1 (um) dia corrido, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pelo INSA, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pelo INSA;

4.9. 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.

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

4.11. Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos dispostos no Anexo III.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.12. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do INSA, bem como suas atualizações, e normas nacionais de proteção de dados e informações, especialmente em relação à custódia de dados.

4.13. 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 no INSA ou que forem estabelecidas no período de vigência contratual, bem como com os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

4.14. A CONTRATADA será responsável por manter sigilo absoluto sobre todos os dados, informações, códigos-fonte e artefatos acessados em decorrência da execução do contrato, sendo vedada sua divulgação, reprodução ou utilização sem autorização expressa do INSA, sob pena de sanções legais e indenização por perdas e danos, independentemente da classificação de sigilo.

4.15. Para garantir esse compromisso, a CONTRATADA deverá providenciar a assinatura do TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO por seu representante legal, bem como do TERMO DE CIÊNCIA por todos os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme os Anexos IV e V.

4.16. A CONTRATADA deverá observar integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), firmando o TERMO DE COMPROMISSO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, conforme o Anexo VI.

4.17. A CONTRATADA deverá observar, no que couber, as disposições do Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Privacidade e à Segurança da Informação publicado pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI). Conforme os guias disponíveis em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi-2.0>.

4.18. A CONTRATADA deverá comunicar de imediato o INSA sobre o remanejamento de qualquer colaborador que deixar de atuar na prestação dos serviços para ser providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do Instituto.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.19.1. A CONTRATADA deve adotar práticas de sustentabilidade ambiental, conforme a Instrução Normativa SLTI/MP n.º 1/2010 e o Decreto n.º 9.178/2019.

4.19.2. A CONTRATADA deve garantir a viabilidade técnica e o tratamento adequado dos impactos ambientais, incluindo:

4.19.2.1. Baixo impacto sobre recursos naturais (flora, fauna, ar, solo e água).

4.19.2.2. Preferência por materiais e tecnologias de origem local.

4.19.2.3. Maior eficiência no uso de recursos como, água e energia.

4.19.2.4. Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local.

4.19.2.5. Maior vida útil e menor custo de manutenção dos bens.

4.19.2.6. Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais.

4.19.2.7. Origem sustentável dos recursos naturais utilizados.

4.19.2.8. Práticas de gestão que garantam direitos trabalhistas e normas de segurança e medicina do trabalho.

4.19.2.9. Gestão eficaz de emergências para mitigar impactos em empregados, usuários e no meio ambiente.

4.19.2.10. Conformidade com requisitos legais e regulamentos ambientais.

4.19.2.11. Treinamento interno para empregados (nos primeiros três meses) sobre redução de consumo de energia, água e resíduos sólidos.

- 4.19.2.12. Fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), quando aplicável.
- 4.19.2.13. Orientação sobre o cumprimento de normas internas de segurança e medicina do trabalho.
- 4.19.2.14. Respeito às Normas Brasileiras (NBR) da ABNT sobre resíduos sólidos.
- 4.19.2.15. Orientação aos empregados sobre a destinação correta de resíduos recicláveis.

4.20. A licitante deve apresentar a DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, conforme modelo constante deste Termo de Referência no Anexo VII a ser apresentado na fase de aceitação da proposta.

4.21. Esta exigência visa cumprir as normas de sustentabilidade socioambiental, estabelecendo que a licitante deve promover ações ambientais por meio de treinamento e conscientização de seus colaboradores. Tais ações se estenderão durante a gestão contratual, refletindo a responsabilidade ambiental da Administração e da contratada.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.22.1. 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.

4.22.2. A descrição detalhada do ambiente tecnológico encontra-se no Anexo VIII.

4.22.3. As evoluções tecnológicas relacionadas à infraestrutura de TIC e à manutenção de infraestrutura relacionada ao desenvolvimento de sistemas do INSA deverão ser absorvidas pela CONTRATADA, a qual deverá habilitar seus funcionários para atuação nas tecnologias futuras que porventura forem operacionalizadas no INSA, sem ônus adicional ao contrato.

4.22.4. A solução para Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente no INSA é o sistema de código aberto GLPI, e deverá ser mantida e instalada na infraestrutura de TIC do INSA para a execução contratual.

Requisitos de Projeto e de Implementação

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

4.23.1. Toda configuração da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC para a adequada execução dos serviços ficará a cargo da CONTRATADA.

4.23.2. As atividades de adequação não poderão impactar o funcionamento das atividades do órgão. Caso haja algum impacto, os serviços deverão ocorrer fora do horário de expediente, sem custos adicionais para o INSA.

4.23.3. As demais condições deverão observar o disposto neste Termo de Referência e em seus Anexos.

Requisitos de Implantação

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

4.24.1. Para a implantação e operacionalização das atividades definidas neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá observar os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes da CONTRATANTE, tais como técnicas, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros.

4.24.2. Os dois primeiros meses da execução do contrato será considerado como Período de Adaptação, durante o qual o INSA repassará à CONTRATADA as informações e atividades necessárias, conforme os padrões de execução praticados até então, de modo a assegurar a continuidade dos serviços. Encerrado esse período, a CONTRATADA assumirá integralmente a execução, passando a ser responsável pelos resultados obtidos.

4.24.3. O Período de Adaptação corresponde à fase em que os resultados esperados e os Níveis Mínimos de Serviços poderão ser alcançados de forma gradual, possibilitando à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços até atingir, ao final desse prazo, o desempenho mínimo exigido.

4.24.4. Durante este período, considerado de adaptação, a CONTRATADA deverá realizar todos os ajustes necessários no dimensionamento, qualificação das equipes e nas certificações obrigatórias, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos relacionados à prestação dos serviços, de forma a assegurar o pleno alcance das metas estabelecidas.

4.24.5. Ao término do Período de Adaptação, as glosas devidas pelo não atingimento dos níveis mínimos de serviço serão observadas integralmente.

4.24.6. No caso de haver a prorrogação contratual, não será concedido novo Período de Adaptação.

4.24.7. As demais condições deverão observar o disposto neste Termo de Referência e em seus Anexos.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.25. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será os definidos nos chamados ou tickets registrados na ferramenta de Gestão de Serviços de TI, acrescido do prazo de reabertura.

4.26. Todos os chamados ou tickets devem ter um prazo de garantia de 7 (sete) dias, com a possibilidade de reabertura pelo usuário em caso de insatisfação com a solução, a partir do atendimento.

4.27. Todos os prazos dos níveis de serviço incidirão novamente nos chamados de garantia reabertos.

4.28. As condições e prazo deverão observar os Níveis Mínimos de Serviços (NMS), nos termos do Anexo III, e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Requisitos de Experiência Profissional

4.29. Os serviços deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados e habilitados para o objeto especificado neste Termo de Referência, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços, com padrão de qualidade, segurança e eficiência e de acordo com os critérios estabelecidos no Anexo I.

4.29.1. As certificações obrigatórias do Anexo I poderão ser substituídas por outras análogas, desde que demonstrada a equivalência, conforme disposto no Anexo XII.

4.29.2. A verificação dessa equivalência caberá aos servidores com formação na área de TI, seguindo o disposto no Anexo XI.

4.30. A formação acadêmica, certificações e habilitações dos profissionais necessários para a prestação dos serviços observou as Categorias de Serviços do Anexo C, definidos na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, com as adequações necessárias para atender as necessidades da CONTRATANTE.

Requisitos de Formação da Equipe

4.31. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos no Anexo I.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

4.33. A ordem de serviço conterá no mínimo: o objetivo da OS, a identificação e os perfis profissionais mínimos, a quantidade mínima de profissionais para cada perfil, os produtos/resultados a serem entregues e o prazo de atendimento.

- 4.34. A execução dos serviços deve seguir a estrutura de categorias da Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023 e as práticas de gerenciamento do modelo ITIL, conforme o Item 3.9 deste Termo de Referência.
- 4.35. A CONTRATADA deve também seguir as políticas, normas internas e orientações do INSA relacionadas aos serviços.
- 4.36. Todos os atendimentos referentes à execução do contrato deverão ser registrados na Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC.
- 4.37. Quando da abertura de chamados pelo INSA, ainda que a solução/serviço relacionado à demanda tenha garantia ou suporte de terceiros, a CONTRATADA não poderá se furtar a realizar o atendimento.
- 4.38. O catálogo de serviços poderá ser revisado a qualquer tempo, para inclusão, exclusão ou alteração de serviços, se assim for necessário à manutenção e sustentação dos serviços de operação de infraestrutura do INSA.
- 4.39. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

- 4.40. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:
- 4.40.1. As partes deverão observar plenamente a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), relativamente a todos os dados pessoais aos quais tenham acesso, seja em razão do procedimento de contratação, seja do contrato administrativo eventualmente firmado, conforme os requisitos estabelecidos no Guia de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), aplicáveis à infraestrutura contratada, desde a apresentação da proposta, independentemente de declaração ou aceitação explícita.
- 4.40.2. Os dados pessoais acessados somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso, sempre em observância à boa-fé e aos princípios previstos no art. 6º da LGPD, sendo expressamente vedado o compartilhamento não autorizado, exceto nas hipóteses legalmente permitidas.
- 4.40.3. A CONTRATADA deverá assegurar a contínua disponibilidade dos serviços e a proteção contra incidentes que possam comprometer a operação, garantindo a preservação das atividades da Administração Pública.
- 4.40.4. Ao término do tratamento dos dados, nos termos do art. 15 da LGPD, a CONTRATADA deverá promover sua eliminação, excetuadas as hipóteses previstas no art. 16 da LGPD, especialmente quando houver necessidade de retenção para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais, respeitada a legislação aplicável quanto à prescrição dessas obrigações.
- 4.40.5. Cabe à CONTRATADA implementar processos sistematizados de gestão de riscos voltados para a segurança da informação e privacidade, identificando e tratando ameaças e vulnerabilidades relacionadas à infraestrutura de TIC contratada, nos termos do PPSI.
- 4.40.6. A CONTRATADA deverá orientar e capacitar seus funcionários acerca dos deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD, bem como adotar mecanismos que permitam o rastreamento das operações e acessos realizados, possibilitando auditoria e monitoramento contínuo, conforme melhores práticas descritas no PPSI.
- 4.40.7. Todas as informações relativas aos dados pessoais tratadas deverão ser prestadas pela CONTRATADA, no prazo fixado pela CONTRATANTE, prorrogável mediante justificativa, incluindo esclarecimentos sobre eventual descarte realizado, em atendimento à LGPD e às normas aplicáveis, especialmente à Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

4.40.8. A CONTRATADA deverá garantir a gestão e o tratamento ágil de incidentes de segurança, promovendo resposta imediata a qualquer evento que comprometa a operação ou os dados pessoais, conforme as diretrizes estabelecidas pelo Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI).

4.40.9. Bancos de dados originados de contratos administrativos, inclusive aqueles destinados ao armazenamento de dados pessoais, deverão ser desenvolvidos em formato interoperável e mantidos em ambiente virtual controlado, permitindo a reutilização dos dados pela Administração, conforme as hipóteses previstas na LGPD e no PPSI. Estes ambientes deverão possibilitar o rastreamento individual de acessos, com indicação de data, horário e finalidade, para fins de responsabilização em casos de omissões, desvios ou abusos.

4.40.10. O contrato estará sujeito à alteração dos procedimentos relativos ao tratamento de dados pessoais, quando assim determinado pela autoridade competente, especialmente pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), por meio de opiniões técnicas ou recomendações expedidas nos termos da LGPD.

4.40.11. As demais condições deverão observar o disposto nos requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos no tópico **Requisitos de Segurança e Privacidade** deste Termo de Referência.

Vistoria

4.41. 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 **16:00** horas.

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

4.43. 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.

4.44. As vistorias deverão ser previamente agendadas pelo e-mail mateus.kopelman@insa.gov.br e daniel.freitas@insa.gov.br.

4.45. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até 24 (vinte e quatro) horas, em dias úteis, antes da data prevista para a abertura da sessão pública.

4.46. A **Declaração de Vistoria** integrante deste Termo de Referência, nos termos do Anexo IX, deverá ser assinada pelos representantes do INSA e da Licitante, ou o seu representante legal, comprovando que a empresa realizou a vistoria técnica para conhecimento dos serviços necessários, do ambiente tecnológico do INSA e das condições técnicas para sua realização.

4.46.1. É facultada a realização de nova vistoria às licitantes que já a tenham concluído, sendo válida a apresentação da Declaração de Vistoria emitida previamente.

4.47. A Licitante poderá optar pela não realização da vistoria, devendo, para tanto, apresentar juntamente com sua proposta de preços, caso seja vencedora da etapa de lances, a Declaração de Recusa de Vistoria, conforme modelo previsto no Anexo X, devidamente assinada por seus representantes legais.

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

Outros Requisitos Aplicáveis

4.49. A CONTRATADA deverá, por meio de recursos da sua equipe, realizar o mapeamento das oportunidades de melhoria do catálogo de serviços, objetivando estabelecer um ciclo de melhoria da qualidade do atendimento ao usuário do INSA.

4.50. Entende-se como melhoria toda e qualquer transformação processual que vise melhorar a experiência do usuário (acessibilidade, usabilidade, utilidade, transparência, inovação, etc.), propor ações que substituam atividades corretivas por preventivas, otimizar os recursos necessários para o atendimento (redução do tempo de atendimento, redução de custos, melhoria da qualidade, aumento da produtividade) ou otimize a granularidade dos itens do catálogo (divisão ou fusão de itens de serviço para entregas mais rápidas e melhoria do atendimento).

4.51. Caberá ao INSA avaliar e decidir por quais sugestões de melhoria deverão ser implementadas.

4.52. A CONTRATADA deverá, por meio de recursos da sua equipe, realizar rotineiramente o processo de gerenciamento do conhecimento que compreenderá um conjunto de atividades responsáveis por criar, coletar, organizar, analisar, revisar, preservar e disponibilizar o conhecimento referente aos procedimentos e informações operacionais e orientações técnicas relacionadas aos serviços de TI, além de garantir que o conhecimento e as informações estejam disponíveis no lugar adequado, para acesso por pessoas autorizadas.

4.53. Deverão ser elaborados Procedimentos Operacionais Padrão (POP), documentos que descrevem as atividades, procedimentos técnicos e informações operacionais, com o objetivo de minimizar erros e aprimorar a qualidade dos atendimentos técnicos referentes aos itens do Catálogo de Serviços.

4.54. Também deverão ser produzidas listas de Perguntas Frequentes (FAQs), contendo perguntas e respostas recorrentes, destinadas a esclarecer dúvidas usuais dos usuários sobre temas específicos.

4.55. Demais requisitos estão detalhados nos Anexos deste Termo de Referência.

Sustentabilidade

4.56. 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:

4.56.1. Baixo impacto sobre recursos naturais (flora, fauna, ar, solo e água).

4.56.2. Preferência por materiais e tecnologias de origem local.

4.56.3. Maior eficiência no uso de recursos como, água e energia.

4.56.4. Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local.

4.56.5. Maior vida útil e menor custo de manutenção dos bens.

4.56.6. Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais.

4.56.7. Origem sustentável dos recursos naturais utilizados.

4.56.8. Práticas de gestão que garantam direitos trabalhistas e normas de segurança e medicina do trabalho.

4.56.9. Gestão eficaz de emergências para mitigar impactos em empregados, usuários e no meio ambiente.

4.56.10. Conformidade com requisitos legais e regulamentos ambientais.

4.56.11. Treinamento interno para empregados (nos primeiros três meses) sobre redução de consumo de energia, água e resíduos sólidos.

4.56.12. Fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), quando aplicável.

4.56.13. Orientação sobre o cumprimento de normas internas de segurança e medicina do trabalho.

4.56.14. Respeito às Normas Brasileiras (NBR) da ABNT sobre resíduos sólidos.

4.56.15. Orientação aos empregados sobre a destinação correta de resíduos recicláveis.

4.56.16. Utilização de produtos florestais madeireiros e não madeireiros originários de manejo florestal sustentável ou de reflorestamento."

Indicação de marcas ou modelos

4.57. Não se aplica.

Da exigência de carta de solidariedade

4.58. Não se aplica.

Subcontratação

4.59. Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto, bem como não será admitida a participação de empresas em consórcio na licitação.

~~4.60. A subcontratação depende de autorização prévia do Contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.~~

~~4.61. O Contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.~~

~~4.62. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.~~

Da exigência de amostra

4.63. Não se aplica.

Garantia da contratação[A24]

4.64. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei n.º 14.133, de 2021, no valor de 5% (cinco por cento) e condições descritas nas cláusulas do contrato.

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

4.66. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.67. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

4.68.1. Para o correto dimensionamento da proposta, a Licitante deverá considerar, além de todos os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, as atividades previstas no Catálogo de Serviços, as metas e critérios estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviços, o parque tecnológico disponível, os perfis profissionais exigidos, o histórico de chamados e a especificação técnica da solução de gerenciamento de serviços de TIC, conforme documentação apresentada nos Apêndices deste Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar, Anexo do Edital;

4.68.2. A quantidade máxima de atendimentos, em nenhuma hipótese, deve ser condicionada aos dados históricos, visto que a metodologia de prestação dos serviços não é idêntica ao período em que foram contabilizadas, servido apenas como estimativa;

4.68.3. Conforme recomendação expressa no item 12.6.5 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, será considerado PATAMAR MÍNIMO DE INEXEQUIBILIDADE o salário constante no Anexo II (da portaria), para o conjunto mínimo de profissionais estimados para execução dos serviços.

4.68.4. Para fins de análise crítica da composição de preços unitários propostos no certame, deve-se considerar um Fator-K igual ou inferior a 3. Valores acima desse limite deverão ser objeto de diligência e análise pormenorizada dos componentes ou das causas que levaram ao avanço do limite estabelecido como referência; e

4.68.5. Os custos unitários de referência dos perfis profissionais foram alterados pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, em seu Anexo II, onde reforça que "O Mapa de pesquisa salarial deve ser utilizado na definição do preço de referência da licitação, na definição do patamar mínimo de presunção relativa de inexecuibilidade e na definição de parâmetros a serem utilizados na aplicação das modalidades de remuneração previstas neste modelo".

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

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

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

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

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

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

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

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

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

~~5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:~~

~~5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;~~

~~5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;~~

~~5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:~~

~~5.3.4. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e~~

~~5.3.5. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;~~

~~5.3.6. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:~~

~~5.3.7. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;~~

~~5.3.8. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e~~

~~5.3.9. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica;~~

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

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 1 (um) dia após emissão da ordem de serviço;

6.1.2. Durante a execução contratual, o órgão abrirá chamados que poderão abranger: requisição de serviços, requisição de mudança, resolução de incidentes ou resolução de problemas;

6.1.2.1. A metodologia de classificação e priorização, os prazos de atendimento e as formas de aferição de resultados estão descritos no Anexo III;

6.1.3. A natureza do serviço exige o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, que não podem ser integralmente planejadas, uma vez que decorrem de falhas ou dúvidas relacionadas ao funcionamento das soluções de TIC.

6.1.4. Todos os chamados decorrentes de requisição de mudança, requisição de serviços, problemas e incidentes deverão estar vinculados ao processo de avaliação da satisfação do usuário, exceto aqueles abertos pela própria CONTRATADA, os quais deverão ser avaliados pelo CONTRATANTE.

6.1.5. Durante os dois primeiros meses de execução contratual, será aplicado Período de Adaptação com flexibilizações específicas para permitir adequação gradual da CONTRATADA aos padrões exigidos, conforme o Anexo III.

6.1.6. As reduções previstas no Período de Adaptação não se estendem para as hipóteses de aplicação de sanções.

6.1.7. Cronograma de aferição dos resultados se dá conforme o Anexo III.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços: Av. Francisco Lopes de Almeida, 4000, Serrotão, Campina Grande/PB. CEP: 58434-700 (sede administrativa) e KM 4,5 da Rodovia Estadual PB-138 - São José da Mata, Campina Grande/PB (estação experimental).

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: 08h00min às 17h00min, de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

6.3.1. A CONTRATADA manterá canal de acionamento dedicado para incidentes críticos de infraestrutura (Nível 3) que acarretem a indisponibilidade total ou parcial de serviços essenciais fora do horário de expediente.

6.3.2. Para os acionamentos efetuados fora do expediente regular, os prazos de atendimento constantes no Anexo III ficarão isentos de avaliação.

6.3.3. Registra-se que incidentes dessa gravidade fora do horário comercial possuem caráter pontual e atípico, com registro de apenas duas ocorrências históricas: 19/04/2025 às 07:46:00 e 18/01/2026 às 08:10:00.

Rotinas a serem cumpridas

6.3.4. A execução contratual observará as rotinas A execução contratual observará as rotinas seguindo as práticas recomendadas pelo framework ITIL v4, conforme características pormenorizadas nos Anexos I e II de Termo de Referência.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Todos os recursos, condições técnicas e a infraestrutura necessários à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, itens de identificação e correlatos, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

6.5 Para os empregados da CONTRATADA alocados nas dependências do INSA, caberá ao Instituto, durante a vigência do contrato e exclusivamente para a execução do objeto contratado, fornecer:

6.5.1. Acesso físico às áreas relacionadas à prestação dos serviços;

6.5.2. Acesso lógico, com os respectivos privilégios nos sistemas, aplicações e ferramentas indispensáveis ao pleno desempenho das atividades, restrito aos profissionais diretamente envolvidos;

6.5.3. Instalações e mobiliário adequados para a execução dos serviços, vedada a alocação, pela CONTRATADA, de colaboradores que não estejam diretamente vinculados ao contrato;

6.5.4. Computadores e outros dispositivos indispensáveis ao desempenho das atividades rotineiras;

6.5.5. Acesso a ambientes tecnológicos e soluções de software de propriedade do INSA, necessários à execução das atividades contratadas, sem prejuízo da obrigação da CONTRATADA em fornecer softwares eventualmente previstos no escopo do contrato.

6.6 O uso de recursos de impressão do INSA será restrito às demandas técnicas diretamente vinculadas aos serviços contratados.

6.7. O uso de recursos de telefonia do INSA pela CONTRATADA será permitido apenas quando estritamente necessário à execução dos serviços, podendo o INSA adotar mecanismos de controle.

6.8 A utilização ou instalação, pela CONTRATADA, de soluções tecnológicas (hardware ou software) no ambiente do INSA dependerá de autorização prévia, mediante apresentação de projeto detalhado contendo: descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios esperados, recursos humanos e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso requeridos.

6.9. Caso a CONTRATADA opte por utilizar soluções tecnológicas próprias (hardware ou software) no ambiente do INSA, deverá solicitar autorização prévia, submetendo projeto detalhado que contemple todos os aspectos mencionados no item anterior, a fim de possibilitar a análise de adequação e adoção das providências cabíveis pelo INSA.

6.10. Toda solução tecnológica instalada nas dependências do INSA, a pedido da CONTRATADA, estará sujeita a consultas e auditorias por representantes formalmente indicados pelo INSA, incluindo servidores da área de TIC, a equipe de fiscalização do contrato e, quando aplicável, representantes de órgãos internos ou externos de controle.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

6.11.1. Para o correto dimensionamento da proposta, a Licitante deverá considerar, além de todos os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, as atividades previstas no Catálogo de Serviços, as metas e critérios estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviços, o parque tecnológico disponível, os perfis profissionais exigidos, o histórico de chamados e a especificação técnica da solução de gerenciamento de serviços de TIC, conforme documentação apresentada nos Apêndices deste Termo de Referência.

6.11.2. A quantidade máxima de atendimentos, em nenhuma hipótese, deve ser condicionada aos dados históricos, visto que a metodologia de prestação dos serviços não é idêntica ao período em que foram contabilizadas, servido apenas como estimativa.

6.11.3. Conforme recomendação expressa no item 12.6.5 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, será considerado PATAMAR MÍNIMO DE INEXEQUIBILIDADE o salário constante no Anexo II (da portaria), para o conjunto mínimo de profissionais estimados para execução dos serviços.

6.11.4. Para fins de análise crítica da composição de preços unitários propostos no certame, deve-se considerar um Fator-K igual ou inferior a 3. Valores acima desse limite deverão ser objeto de diligência e análise pormenorizada dos componentes ou das causas que levaram ao avanço do limite estabelecido como referência.

6.11.5. Os custos unitários de referência dos perfis profissionais foram alterados pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, em seu Anexo II, onde reforça que "O Mapa de pesquisa salarial deve ser utilizado na definição do preço de referência da licitação, na definição do patamar mínimo de presunção relativa de inexecução e na definição de parâmetros a serem utilizados na aplicação das modalidades de remuneração previstas neste modelo".

6.12. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será os definidos nos chamados ou tickets registrados na ferramenta de GSTI, acrescido do prazo de reabertura.

6.13. Todos os chamados ou tickets devem ter um prazo de garantia de 7 (sete) dias, com a possibilidade de reabertura pelo usuário em caso de insatisfação com a solução, a partir do atendimento.

6.14. Todos os prazos dos níveis de serviço incidirão novamente nos chamados de garantia reabertos.

6.15. As condições e prazo deverão observar os Níveis Mínimos de Serviços (NMS), nos termos do Anexo III, e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Formas de transferência de conhecimento

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

6.16.1. A transferência de conhecimento deverá ser realizada de forma contínua ao longo de toda a execução contratual, cabendo à CONTRATADA garantir que os servidores e colaboradores indicados pelo INSA recebam as informações necessárias.

6.16.2. Toda a documentação produzida em decorrência da execução do contrato deverá ser disponibilizada ao INSA de maneira sistemática, incluindo registros e histórico de chamados, aferição dos níveis mínimos de serviço, base de conhecimento, processos mapeados, implantados e sustentados, rotinas e procedimentos dos serviços prestados, bem como atividades de configuração e demais informações correlatas.

6.16.3. A CONTRATADA deverá manter permanentemente atualizada a base de conhecimento, em sistema gerenciador de banco de dados de sua responsabilidade. Essa base deverá conter roteiros de atendimento e scripts que possibilitem a pronta resolução dos chamados, independentemente do canal de acesso utilizado (telefone, chat, sistema de abertura de chamados, entre outros).

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6.17.1. Ao término do contrato, a CONTRATADA deve prestar à CONTRATANTE toda a assistência necessária para garantir a continuidade dos serviços prestados;

6.17.2. A transição contratual será conduzida conforme Plano de Transição elaborado pela CONTRATADA, o qual deverá ser apresentado ao INSA com antecedência mínima de um mês do encerramento do contrato, sem custos adicionais para o INSA.

6.17.3. O Plano de Transição deverá contemplar todas as atividades de transferência de conhecimento e ser executado até quinze dias antes do término contratual, assegurando o pleno funcionamento do contrato até seu encerramento.

6.17.4. O Plano de Transição deverá contemplar todas as atividades de transferência de conhecimento e ser executado até quinze dias antes do término contratual, assegurando o pleno funcionamento do contrato até seu encerramento:

6.17.4.1 O Plano de Transição deverá contemplar todas as atividades de transferência de conhecimento e ser executado até quinze dias antes do término contratual, assegurando o pleno funcionamento do contrato até seu encerramento;

6.17.4.2. A manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade das atividades pela Administração;

6.17.4.3. A entrega das versões finais dos produtos e da documentação;

6.17.4.4. A transferência final de conhecimentos relativos à execução e manutenção das soluções de TIC;

6.17.4.5. A devolução de todos os recursos cedidos pelo INSA;

6.17.4.6. A revogação e eliminação de perfis de acesso e caixas postais nos sistemas do INSA;

6.17.4.7. A exclusão final dos acessos à infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE;

6.17.4.8. Outras providências pertinentes para o encerramento contratual.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.18. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo.

6.19. A métrica vinculada ao objeto é a entrega integral dos serviços demandados mensalmente, com apuração de resultados fundamentada nos níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.

6.20. Não existe fixação de volumes mínimos ou máximos mensais de serviços, nem de quantitativos mensais para chamados ou tickets.

6.21. A CONTRATADA é responsável por dimensionar adequadamente sua capacidade de atendimento para absorver variações no volume de demandas, assim como eventuais mudanças no ambiente computacional, devendo seguir os requisitos metodológicos previstos no Termo de Referência e seus Anexos, bem como observar os quantitativos mínimos exigidos.

Mecanismos formais de comunicação

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

- I) Ordem de Serviço;
- II) Ata de Reunião;
- III) Ofício;
- IV) Sistema de abertura de chamados;
- V) E-mails institucional/corporativo;
- VI) Outros, em havendo aditivo.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.23. 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.

6.24. 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 nos Anexos IV e V deste Termo de Referência.

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[A1]

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.

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

Reunião Inicial

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

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

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

7.10.5. Apresentação 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 inexistência 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 aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

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

7.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade 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 nº 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.[A2]

8. CRITÉRIOS [A59.1]DE MEDIÇÃO [A60.1]E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o [Instrumento de Medição de Resultado (IMR)], sendo esse o mecanismo formal, definido no planejamento e na execução contratual, utilizado para avaliar de forma objetiva o desempenho da contratada em relação às obrigações pactuadas, assegurando que o erário só remunere resultados

compatíveis com o que foi contratado no contexto de contratos da administração pública federal. Os critérios de aceitação do objeto são baseados nas métricas, metas e indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), definidos no Anexo III e demais condições deste Termo de Referência.

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

8.2.1. não produziu os resultados acordados,

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

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

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

Recebimento

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

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. 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.

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

8.9. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento, 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.

8.9.1. 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.

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

8.10.1. 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;

8.11. 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.

8.12. 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.

8.13. 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.

8.14. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.[A4]

8.15. 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.

8.16. 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.

8.17. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) 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:

8.17.1 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.

8.17.2. 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;

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

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

8.17.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.[A5]

8.18. 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.

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

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

8.21.1. A aferição dos índices previstos neste Termo de Referência será realizada pelo INSA por meio de acesso direto às bases de dados dos softwares utilizados na execução dos serviços. O objetivo é comprovar os valores informados pela CONTRATADA nos relatórios mensais de prestação de serviços.

8.22. Os relatórios mensais deverão conter, no mínimo, as informações detalhadas abaixo:

8.22.1. Dados de chamados e atendimentos: registro completo de todos os chamados recebidos, incluindo data /hora de abertura, classificação de prioridade (crítico, alto, médio, baixo), tempos de resposta e resolução, status de fechamento e identificação do usuário solicitante.

8.22.2. Métricas de prazos: quantitativo de chamados atendidos dentro dos prazos estabelecidos para resposta e para resolução.

8.22.3. Indicadores de disponibilidade: dados extraídos das ferramentas de monitoramento, demonstrando o tempo total de disponibilidade dos serviços críticos, excluindo manutenções programadas, para cálculo do percentual de disponibilidade.

8.22.4. Dados de eficácia: quantitativo de chamados resolvidos versus chamados reabertos, permitindo a mensuração da qualidade das soluções implementadas.

8.22.5. Pesquisas de satisfação: consolidação das avaliações dos usuários coletadas automaticamente via Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, em escala de 1 a 5 pontos.

8.22.6. Tempos de reparo: para incidentes críticos de infraestrutura, registro dos tempos médios necessários para restauração completa dos serviços.

8.22.7. Logs e evidências: registros de sistema que comprovem os dados apresentados, permitindo auditoria e validação das informações, quando necessário.

8.22.8. O relatório de faturamento deve conter indicadores contratuais mensurados no período, Níveis Mínimos de Serviço (NMS) alcançados e tabela de descontos.

Liquidação

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

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

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

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

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

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

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

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

8.30. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como

quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

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

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

Prazo de pagamento

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

8.34. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do **Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI)** de correção monetária.[A6]

Forma de pagamento

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

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

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

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

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

Antecipação de pagamento

8.39. Não será admitida antecipação de pagamento.

Reajuste[A14]

8.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 29/11/2026.

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

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

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

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

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

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

8.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

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

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

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

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

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

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

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
1	Não prestar os esclarecimentos no prazo de máximo de 8 horas úteis, referente execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 16 horas úteis.	Glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pelo INSA, até o limite de 5 (cinco) dias úteis. Após o limite de 5 (cinco) dias úteis, aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do Contrato.
2	Deixar de implantar prática baseada na ITIL no prazo estabelecido.	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal devido à CONTRATADA, por processo não implantado, enquanto durar a ocorrência, medido a partir do 15º mês.

3	Deixar de customizar a Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC no prazo estabelecido.	Glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do contrato, enquanto durar a ocorrência.
4	Dificultar a aferição de qualquer dos índices previstos neste Termo de Referência e seus Anexos.	Glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato.
5	Não manter os profissionais atualizados nas tecnologias implantadas no ambiente do CONTRATANTE.	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, enquanto durar a ocorrência.
6	Deixar de atender aos requisitos de perfis profissionais e/ou equipe mínima exigidos.	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, enquanto durar a ocorrência.
7	Deixar de substituir, no período de até 30 (trinta) dias corridos, a partir do recebimento da comunicação formal, prestador de serviço que não atenda os objetivos pactuados no serviço contratado ou cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais e inconvenientes à execução dos serviços ou às normas do INSA.	Glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do contrato, enquanto durar a ocorrência.
8	Realizar alterações na configuração da infraestrutura de TIC do INSA que não tenham sido expressamente autorizadas pelo órgão.	Glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência.
9	Descumprir qualquer outro prazo estabelecido neste Termo de Referência, não citado nesta tabela.	Glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do contrato por dia de atraso.
10	Deixar de atender aos requisitos de perfis profissionais e/ou equipe mínima exigidos.	Glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato, enquanto durar a ocorrência.
11	Deixar de executar, sem justificativa aceita pelo INSA, backup de dados conforme especificado no catálogo de serviços.	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, enquanto durar a ocorrência.
12	Deixar de monitorar algum ativo, que em caso de falha/erro/incidente possa impactar na prestação do serviço	Glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, enquanto durar a ocorrência.

13	Dificultar o repasse de conhecimento durante o período de transição contratual.	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, enquanto durar a ocorrência.
14	Deixar de avaliar a rotina de backup e restauração de dados de toda a infraestrutura de TI e propor correções na rotina caso necessário.	Glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência. Em caso de reincidência, Glosa de 1% (um) por cento do valor mensal do contrato.
15	Perder dados ou informações corporativas por erros de operação ou de inobservância dos requisitos de política de backup.	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato.

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

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

9.2.2. deixar de 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 **0,3% (três décimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta)** dias.

9.4.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) 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 **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **20% (vinte por cento)** a **30% (trinta 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 **10% (dez por cento)** a **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **5% (cinco por cento)** a **15% (quinze 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 30 (trinta) 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.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, uma vez que os preços são fixados por unidades determinadas, conforme os itens que compõem o objeto da contratação, e os pagamentos correspondem à medição dos serviços efetivamente executados.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.[A9]

Qualificação Econômico-Financeira[A10]

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

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

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

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

10.25. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, a comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

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

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

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

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

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

Qualificação Técnica

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

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

10.32. 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.

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

10.32.1.1. Prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC ou equivalente, por meio de Central de Serviços, com regime de atendimento presencial, em conformidade com as melhores práticas de ITIL, com atuação em N1, N2 e N3.

10.32.1.2. Prestação de serviços de administração de ambiente de redes IP com roteadores, switches e administração de rede wireless;

10.32.1.3. Prestação de serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de rede como DHCP, DNS, VPN;

10.32.1.4. Prestação de serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de rede como DHCP, DNS, VPN;

10.32.1.5. Prestação de serviços de suporte e sustentação de ambiente para servidores web, contemplando tecnologias como Apache, Tomcat e JBOSS, além de instalação, configuração, administração e manutenção desses servidores web em ambientes de desenvolvimento, homologação e produção;

10.32.1.6. Prestação de serviços de configuração, manutenção e monitoramento de Storage utilizando solução open source;

10.32.1.7. Prestação de serviços de configuração, manutenção e monitoramento de servidor em nuvem;

10.32.1.8. Serviços de Implantação e manutenção da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC;

10.32.1.9. Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores baseados no Sistema Operacional Linux e Windows;

10.32.1.10. Serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando ferramenta open source, com no mínimo 16 (dezesesseis) instâncias de servidores físicos ou virtuais;

10.32.1.11. Serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional, utilizando autenticação e controle de acesso baseados em Lightweight Directory Access Protocol - LDAP;

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

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

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

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

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

10.32.7. 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.

10.32.8. O atestado deverá conter a identificação do órgão ou empresa emitente, incluindo nome ou razão social, CNPJ, endereço completo, nome da pessoa responsável e sua função, e telefone para contato.

10.32.9. Deverá ser indicada, pelo emissor do atestado, a confirmação do atendimento dos requisitos de qualidade e dos prazos exigidos, com descrição, duração e avaliação dos resultados.

10.32.10. O documento deve descrever as principais características dos serviços, comprovando que a CONTRATADA executa ou executou o objeto da contratação, informando a data de emissão do atestado ou certidão, e trazendo assinatura e identificação do signatário (nome, telefone, cargo e função no órgão ou empresa emitente).

10.32.11. Considera-se objeto similar aquele relativo a contratos cujos serviços caracterizem os mesmos descritos nesta contratação e que tenham relação direta com as atividades previstas no Termo de Referência e especificações técnicas, em ambientes compatíveis com os do CONTRATANTE, conforme descrito nos Anexos.

10.32.12. Os atestados de capacidade técnica apresentados para comprovação dos serviços executados deverão referir-se a um período mínimo de 12 (doze) meses

10.32.13. Para comprovação da experiência mínima de 12 (doze) meses na prestação de serviços, aceita-se o somatório de atestados de diferentes períodos, sem obrigatoriedade de serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

10.32.14. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição detalhada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados.

10.32.15. Cabe ao INSA, caso necessário, realizar diligências para averiguar as informações constantes nos atestados de capacidade técnica apresentados.

10.32.16. No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, NÃO serão considerados aqueles provenientes de empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa CONTRATADA.

10.32.16.1. Consideram-se pertencentes ao mesmo grupo empresarial da licitante aquelas empresas controladas ou controladoras, ou que possuam pelo menos um sócio (pessoa física ou jurídica) em comum com a emitente e a licitante.

10.32.17. Para comprovação de quantitativo mínimo de serviço, será admitida a apresentação de diferentes atestados referentes a serviços executados de forma concomitante, equiparando-se essa situação, para atestar capacidade técnico-operacional, à contratação única, conforme item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5 /2017.

10.32.18. Só serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato, ou após pelo menos um ano de início de execução, salvo contratos firmados para execução em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

10.32.19. O fornecedor deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, inclusive cópia do contrato que fundamentou a contratação, endereço atual do CONTRATANTE e local de execução do objeto contratado, entre outros documentos, quando solicitado pela Administração.

Disposições gerais sobre habilitação

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

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

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

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

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

Documentação complementar para cooperativas

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

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

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

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

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

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

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

10.33.6.1. ata de fundação;

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

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

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

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

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

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

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 919.669,20 (novecentos e dezenove mil seiscentos e sessenta e nove reais e vinte centavos), conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item 1.1 acima**.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.2. A 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.

Integrante	Integrante	Integrante	Integrante
Requisitante	Técnico	Técnico	Administrativo
Daniel de Souza Freitas	Mateus de Lima Melo Kopelman	Claudia Mara Baldim Ribeiro	Richard Medeiros de Araujo
Agente de contratação	Agente de contratação	Agente de contratação	Agente de contratação
3519383	3488371	673269	1503065

Aprovo,

Autoridade Competente
José Etham de Lucena Barbosa Diretor 3446269

INTEGRAM ESTE TERMO DE REFERÊNCIA OS SEGUINTES ANEXOS:

ANEXO I - REQUISITOS DE EQUIPE TÉCNICA E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS E INDICADORES DE DESEMPENHO

ANEXO IV - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

ANEXO V - TERMO DE CIÊNCIA

ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONSENTIMENTO QUANTO AO CUMPRIMENTO DA LGPD

14. Responsáveis

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

MATEUS DE LIMA MELO KOPELMAN

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 23/09/2026 às 13:24:50.

DANIEL DE SOUZA FREITAS

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 23/09/2026 às 13:43:43.

RICHARD MEDEIROS DE ARAUJO

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 23/09/2026 às 13:57:54.

CLAUDIA MARA BALDIM RIBEIRO

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 23/09/2026 às 15:26:03.

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 II - TR.pdf (315.77 KB)
- Anexo II - Anexo IV - TR.pdf (97.02 KB)
- Anexo III - Anexo V - TR.pdf (61.61 KB)
- Anexo IV - Anexo VI - TR.pdf (68.58 KB)
- Anexo V - Anexo VII - TR.pdf (77.14 KB)
- Anexo VI - Anexo VIII - TR.pdf (77.35 KB)
- Anexo VII - Anexo IX - TR.pdf (48.05 KB)
- Anexo VIII - Anexo X - TR.pdf (60.61 KB)
- Anexo IX - Anexo XI - TR.pdf (192.65 KB)
- Anexo X - Anexo I - TR (1).pdf (167.46 KB)
- Anexo XI - Anexo III - TR (1).pdf (191.81 KB)
- Anexo XII - Anexo XII - TR.pdf (180.12 KB)

ANEXO I
REQUISITOS DE EQUIPE TÉCNICA E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL PARA
EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. INTRODUÇÃO

Este apêndice especifica os perfis profissionais, requisitos mínimos e qualificações exigidas para execução dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no INSA, garantindo total aderência ao modelo de contratação definido pela **Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023**, atualizada pelas **Portarias SGD/MGI n.º 6.680/2024 e n.º 6.055/2025**, e conforme a **Instrução Normativa SGD/ME n.º 94/2022**.

O dimensionamento proposto fundamenta-se na criticidade do ambiente tecnológico, análise do histórico de demandas e chamados, diversidade e complexidade da infraestrutura existente, e na necessidade imperativa de assegurar os mais altos padrões de disponibilidade, resiliência, segurança da informação e continuidade dos serviços críticos da instituição.

2. PERFIS PROFISSIONAIS

Perfil profissional	Nível	Categoria de serviço	CBO Ref.	Quantidade	Modalidade
Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Júnior	Suporte ao Usuário (N1/N2)	3132-20	2	Presencial
Administrador de sistemas operacionais	Pleno	Sustentação de Infraestrutura (Sistemas Operacionais – N2/N3)	2123-15	1	Presencial
Analista de redes e de comunicação de dados	Pleno	Conectividade e Comunicação (N2/N3)	2124-10, 2123-10	1	Presencial

3. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DOS PERFIS PROFISSIONAIS

3.1. TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

3.1.1. Formação Acadêmica Mínima:

Requisito Obrigatório:

- Ensino médio completo **E** curso técnico em Informática, Tecnologia da Informação ou área correlata, reconhecido pelo MEC; **OU**
- Ensino médio profissionalizante em TIC reconhecido pelo MEC; **OU**
- Estar cursando **OU** ter cursado ensino superior na área de TIC, em instituição reconhecida pelo MEC.

3.1.2. Experiência Profissional

Pelo menos um ano de experiência comprovada em:

- Atendimento hierárquico de tickets de suporte utilizando metodologia e práticas de ITIL
- Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática
- Suporte técnico a usuários (N1/N2)
- Diagnóstico e solução de problemas de hardware e software
- Instalação e configuração de sistemas operacionais
- Gestão de ativos de TI e controle de inventário

3.1.3. Conhecimentos Técnicos Exigidos

a) Hardware e Infraestrutura:

- Arquitetura de computadores: Conhecimento profundo de arquiteturas x86, x64, ARM, componentes (processadores, memória, placas-mãe, fontes de alimentação)
- Dispositivos de armazenamento: HDD, SSD, NVMe, tecnologias RAID, backup e recuperação
- Periféricos: Impressoras (jato de tinta, laser, multifuncionais), scanners, monitores, dispositivos de entrada

b) Sistemas Operacionais e Software:

- Microsoft Windows: Windows 10/11 (instalação, configuração avançada, GPO, registro, troubleshooting)
- Sistemas Linux: Noções básicas de distribuições Ubuntu, CentOS (comandos básicos, instalação)
- Softwares de produtividade: Google Workspace, Microsoft 365, LibreOffice, navegadores web
- Ferramentas de segurança: Antivírus corporativo, antimalware, ferramentas de limpeza

c) Ferramentas de Gestão e Suporte:

- Sistemas ITSM: Experiência com ferramentas de help desk, registro e acompanhamento de chamados
- Acesso remoto: AnyDesk, TeamViewer, Remote Desktop, VNC, ferramentas de suporte remoto seguro

- Inventário de TI: Sistemas de controle de ativos, etiquetagem, documentação técnica

3.1.4. Certificações

Certificações Obrigatórias

- CompTIA A+ Core 1 (220-1101)

Certificações Complementares (desejáveis):

- CompTIA A+ Core 2 (220-1102)
- HDI Customer Service Representative (HDI-CSR)
- ITIL 4 Foundation

3.1.5. Competências Comportamentais e Transversais

- Comunicação efetiva: Capacidade de explicar questões técnicas para usuários leigos
- Orientação ao cliente: Foco na satisfação do usuário final e resolução eficiente de problemas
- Trabalho em equipe: Colaboração efetiva com diferentes áreas e níveis hierárquicos
- Gestão de tempo: Capacidade de priorizar e gerenciar múltiplas demandas simultaneamente
- Aprendizado contínuo: Proatividade para atualização técnica e adaptação a novas tecnologias
- Ética profissional: Confidencialidade, responsabilidade e integridade no manuseio de informações

3.1.6. Responsabilidades e Atribuições Específicas

Atividades Principais:

- Executar manutenção preventiva e corretiva em estações de trabalho, notebooks e periféricos
- Realizar diagnóstico avançado de falhas de hardware e software
- Instalar, configurar e atualizar sistemas operacionais e aplicativos
- Prestar suporte técnico de primeiro e segundo níveis (N1/N2) aos usuários
- Configurar e gerenciar perfis de usuário, permissões e políticas locais
- Realizar controle e atualização do inventário de ativos de TI

Atividades Complementares:

- Documentar procedimentos técnicos e elaborar relatórios de manutenção
- Participar de atualizações e melhorias da infraestrutura
- Colaborar na definição de padrões técnicos e procedimentos operacionais
- Monitorar indicadores de qualidade e SLA dos serviços prestados

3.2. ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS

3.2.1. Formação Acadêmica Mínima

Requisito Obrigatório:

- Ensino superior completo em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Engenharia de Computação, Sistemas de Informação ou área correlata, em instituição reconhecida pelo MEC.

3.2.2. Experiência Profissional

Pelo menos três anos de experiência comprovada em:

- Administração de servidores em ambiente corporativo.
- Administração e suporte a servidores em ambientes híbridos.
- Migração, provisionamento e sustentação de infraestrutura em nuvem pública
- Configuração e manutenção de serviços de infraestrutura.
- Virtualização e containerização.
- Automação de tarefas e scripting multiplataforma.
- Monitoramento e troubleshooting de sistemas.

3.2.3. Conhecimentos Técnicos Exigidos

a) Versões, Arquitetura e Sistemas de Arquivos Windows:

- Versões e Edições Principais: Windows Server 2019, 2022 e 2025 (edições Standard e Datacenter); gerenciamento e implantação de servidores em modo Server Core (sem interface gráfica) e Desktop Experience (com interface gráfica).
- Arquitetura, Subsistemas e Boot: Gerenciamento e assinatura de drivers corporativos, inicialização de serviços do sistema, otimização (tuning) via Registro do Windows (Registry); troubleshooting avançado de inicialização (BCD - Boot Configuration Data, WinRE - Windows Recovery Environment e análise de Blue Screen/Dumps).
- Sistemas de Arquivos e Armazenamento: NTFS e ReFS; gerenciamento de volumes lógicos e resiliência via Storage Spaces (Espaços de Armazenamento); implementação de cotas de disco e triagem de arquivos via FSRM (File Server Resource Manager); controle de acesso e segurança avançada através de permissões NTFS, compartilhamento, herança e ACLs (Access Control Lists).

b) Distribuições e Kernel Linux:

- Distribuições principais: CentOS Stream, Rocky Linux, AlmaLinux, Ubuntu Server, Debian.

- Gerenciamento de kernel: Módulos, compilação, tuning, troubleshooting de boot.
- Sistemas de arquivos: ext4, XFS, Btrfs, ZFS, LVM, cotas e permissões avançadas.

c) Administração de Sistema e Interoperabilidade:

- Gerenciamento de usuários: PAM, LDAP, integração avançada com Active Directory (AD) , sudo, políticas de senha.
- Gerenciamento de pacotes: YUM/DNF (RHEL/CentOS), APT (Debian/Ubuntu), Snap, Flatpak.
- Agendamento e automação: Cron, systemd timers, PowerShell Core (para Linux/Windows), Bash.
- Logs e auditoria: systemd-journald, rsyslog, logrotate, auditd.

d) Serviços de Rede e Infraestrutura Híbrida:

- Serviços essenciais: Apache HTTP Server, Nginx, SSH, FTP/SFTP.
- Conectividade Windows/Linux: NFS, Samba/CIFS (compartilhamento de arquivos e autenticação de domínio) .
- DNS e DHCP: BIND9, dnsmasq, integração com DNS/DHCP do Windows Server .
- Segurança de rede: firewalld, fail2ban, SELinux, AppArmor.
- Sincronização: NTP, Chrony, configurações de timezone.

e) Virtualização e Containers:

- Hypervisors: Proxmox VE (administração avançada) e Microsoft Hyper-V .
- Alta disponibilidade: Cluster configuration, storage compartilhado, live migration.
- Containers: Docker (criação de imagens, docker-compose, registry).
- Orquestração: Kubernetes (conceitos básicos, pods, services, ingress, volumes).

f) Computação em Nuvem (Cloud Computing):

- Conceitos de Nuvem: Arquiteturas IaaS, PaaS e SaaS, Nuvem Híbrida e Multicloud.
- Principais Provedores: Gerenciamento de instâncias (Máquinas Virtuais), redes virtuais (VPC / VNet, Subnets, VPN Gateway), balanceadores de carga e grupos de segurança.
- Infraestrutura como Código (IaC): Conhecimentos básicos/intermediários em Terraform ou Ansible para provisionamento em nuvem.
- Identidade na Nuvem: Integração de identidades locais

g) Monitoramento e Performance:

- Ferramentas de monitoramento: Zabbix (configuração avançada), Nagios, Prometheus + Grafana, e ferramentas nativas de nuvem.

- Análise de performance: top, htop, iostat, sar, vmstat, netstat, ss.

h) Backup e Recuperação:

- Estratégias de backup: rsync, tar, dump/restore, snapshots LVM/ZFS.
- Ferramentas: Bacula, Amanda, e soluções de backup em nuvem.
- Disaster recovery: Procedimentos de recuperação, testes de restore, planos de continuidade em nuvem.

i) Segurança:

- Controle de acesso: RBAC, ACLs avançadas, certificate-based authentication.
- Criptografia: SSL/TLS, PKI, disk encryption (LUKS/BitLocker), network encryption.
- Gerenciamento de vulnerabilidades: varredura de vulnerabilidades, gerenciamento de patches (WSUS para Windows/pacotes Linux), atualizações de segurança.

j) Auditoria:

- Auditoria: Análise de logs, relatórios de conformidade, avaliações de segurança.
- Documentação: Políticas de segurança, procedimentos, planos de resposta a incidentes.

3.2.4. Certificações

Certificações Obrigatórias:

- LPIC-2 (Linux Professional Institute Certification Level 2).
- CompTIA Cloud+
- ITIL 4 Foundation.

Certificações Complementares (desejáveis):

- AWS Certified SysOps Administrator – Associate ou AWS Certified Cloud Practitioner.
- Microsoft Certified: Azure Administrator Associate (AZ-104) ou Azure Fundamentals (AZ-900).
- Linux Foundation Certified System Administrator (LFCS).
- Certified Cloud Security Professional (CCSP).
- Certified Information Systems Security Professional (CISSP).
- CompTIA Linux+ (XK0-005)
- CompTIA Cloud Essentials
- Windows Server Hybrid Administrator (AZ-802)

3.2.5. Competências Comportamentais e Transversais

- Pensamento analítico: Capacidade de diagnosticar problemas complexos em ambientes de múltiplos sistemas e propor soluções eficazes.
- Comunicação técnica: Elaborar documentação técnica clara e comunicar-se com stakeholders de diferentes áreas (infraestrutura local e nuvem).
- Adaptabilidade: Flexibilidade para trabalhar com ecossistemas híbridos, novas tecnologias e metodologias ágeis/DevOps.
- Senso de urgência: Capacidade de responder rapidamente a incidentes críticos e interrupções de serviços.

3.2.6. Responsabilidades e Atribuições Específicas

Atividades Principais:

- Administrar, monitorar e otimizar servidores Linux e Windows Server em ambiente corporativo crítico.
- Gerenciar a infraestrutura de servidores baseada em nuvem pública e ambientes híbridos.
- Implementar e manter serviços de infraestrutura e conectividade entre diferentes sistemas operacionais.
- Gerenciar plataformas de virtualização locais e recursos computacionais em nuvem com foco em alta disponibilidade.
- Configurar e manter soluções de backup locais e estratégias de retenção em nuvem (Disaster Recovery) .
- Executar deployment e gestão de containers Docker e automação de rotinas multiplataforma.

3.3. ANALISTA DE REDES E DE COMUNICAÇÃO DE DADOS

3.3.1. Formação Acadêmica Mínima

Requisito Obrigatório:

- Ensino superior completo em Engenharia de Redes, Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Engenharia de Computação, Sistemas de Informação ou área correlata, em instituição reconhecida pelo MEC.

3.3.2. Experiência Profissional

Pelo menos um ano de experiência comprovada em:

- Administração e suporte a infraestruturas de redes locais (LAN) e de longa distância (WAN) em ambiente corporativo.
- Configuração e manutenção de ativos de rede (Switches, Roteadores, Firewalls e Access Points).
- Gerenciamento de redes híbridas e conectividade com ambientes de nuvem pública.

- Implementação de soluções de segurança de rede e perímetros de acesso (VPN, Firewalls de Próxima Geração - NGFW).
- Monitoramento, análise de tráfego e troubleshooting avançado de pacotes e conectividade.

3.3.3. Conhecimentos Técnicos Exigidos

a) Arquitetura, Protocolos e Roteamento:

- Modelos de Referência: Profundo conhecimento nos modelos OSI e TCP/IP.
- Protocolos de Roteamento: OSPF, BGP, EIGRP, roteamento estático e redistribuição de rotas.
- Protocolos de Infraestrutura: IPv4 e IPv6, ICMP, ARP, Telnet, SSH, FTP/SFTP.

b) Comutação (Switching) e Redes Locais (LAN):

- Tecnologias de Camada 2: VLANs (802.1Q), STP/RSTP/MSTP (Spanning Tree Protocol), EtherChannel/LACP (Link Aggregation).
- Alta Disponibilidade em Gateway: HSRP, VRRP ou GLBP.
- Fabricantes de Mercado: Administração de ativos Cisco (IOS/IOS-XE), HP/Aruba, Huawei ou Dell.

c) Segurança de Rede, Perímetro e Acesso Remoto:

- Next-Generation Firewalls (NGFW): Configuração de regras de segurança, NAT/PAT, controle de aplicações e filtragem web em plataformas Fortinet (FortiGate), Palo Alto ou Cisco ASA/Firepower.
- Acesso Seguro: VPNs IPsec (Site-to-Site e Client-to-Site), SSL VPN, conceitos de arquitetura Zero Trust (ZTNA).
- Controle de Acesso de Rede (NAC): Autenticação 802.1X, servidores RADIUS e TACACS+.

d) Redes em Nuvem (Cloud Networking) e Conectividade Híbrida:

- Conceitos de Nuvem: VPC/VNet (Virtual Private Clouds), Subnets, Tabelas de Roteamento de Nuvem, Internet Gateways e NAT Gateways.
- Conectividade Híbrida: Configuração de conexões dedicadas como AWS Direct Connect ou Azure ExpressRoute, e conexões VPN baseadas em nuvem.
- Balanceamento de Carga: Conceitos e configuração de Application Load Balancers (ALB) e Network Load Balancers (NLB).

e) Serviços de Rede e Conectividade Sem Fio (Wireless):

- Serviços Essenciais: Administração de servidores DNS (BIND9, Windows DNS) e DHCP corporativo.

- Redes Sem Fio: Arquiteturas de Wi-Fi corporativo (Controladoras físicas e baseadas em nuvem, ex: Cisco Meraki, Aruba Central), gerência de espectro de frequência e padrões (Wi-Fi 6/6E/7).

f) Monitoramento, Análise e Performance:

- Ferramentas de Gerência: Zabbix, PRTG Network Monitor, Nagios ou SolarWinds.
- Protocolos de Monitoração: SNMP (v2c/v3), Syslog, NetFlow/sFlow.
- Análise de Pacotes: Utilização avançada de Wireshark e tcpdump para diagnóstico de lentidões e falhas de protocolo.

3.3.4. Certificações

Certificações Obrigatórias:

- CompTIA Network+
- CompTIA Security+
- ITIL 4 Foundation.

Certificações Complementares (desejáveis):

- Cisco Certified Network Professional (CCNP Enterprise - Core).
- AWS Certified Advanced Networking – Specialty ou Azure Network Engineer Associate (AZ-700).
- Cisco Certified Network Associate (CCNA 200-301).
- Fortinet Certified Professional (FCP) - Network Security (antigo NSE 4).
- Huawei Certified ICT Associate (HCIA-Datacom).
- Juniper Networks Certified Associate - Junos (JNCIA-Junos).

3.3.5. Competências Comportamentais e Transversais

- Pensamento Analítico e Investigativo: Habilidade lógica apurada para isolar falhas de interconectividade sob pressão e restabelecer serviços críticos.
- Comunicação Técnica Defensiva: Capacidade de gerar diagramas de rede detalhados (Visio/Lucidchart) e interagir de forma clara com provedores de telecomunicações e equipes de sistemas.
- Orientação para Segurança: Postura proativa focada em manter a rede em conformidade com políticas de segurança da informação e LGPD.
- Senso de Urgência: Prontidão no atendimento a quedas de links de telecomunicação, ataques de negação de serviço (DDoS) ou indisponibilidade de ativos essenciais.

3.3.6. Responsabilidades e Atribuições Avançadas

Atividades Principais:

- Garantir a alta disponibilidade, estabilidade e performance da infraestrutura de redes locais, de longa distância e Wi-Fi da instituição.
- Administrar o ambiente de segurança perimetral (Firewalls), monitorando ameaças e ajustando políticas de acesso conforme as demandas do negócio.
- Provisionar e sustentar os recursos de rede em nuvem, garantindo a perfeita integração e roteamento entre os data centers locais e os provedores cloud.
- Realizar o planejamento de capacidade (Capacity Planning) dos links de internet e transporte de dados, sugerindo upgrades ou otimizações antes que gerem gargalos.
- Apoiar na resposta a incidentes de segurança de rede e liderar o processo de troubleshooting em caso de quedas parciais ou totais de conectividade.
- Manter a documentação técnica (topologia física, lógica e inventário de ativos) permanentemente atualizada.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS E PROCEDIMENTOS DE COMPLIANCE

4.1. Comprovação de Qualificações

A CONTRATADA deve apresentar, antes do início da execução dos serviços, a seguinte documentação para cada profissional:

Documentação Obrigatória:

- Diploma ou certificado de conclusão da formação acadêmica exigida
- Declarações de experiência profissional com detalhamento das atividades exercidas
- Carteira de trabalho ou contratos que comprovem o tempo de experiência mínimo

As certificações técnicas deverão ser apresentadas em até 60 (sessenta) dias contados a partir da data de início da prestação dos serviços, sujeitas à validação online quando aplicável.

4.2. Avaliação das Competências e dos Conhecimentos Técnicos Exigidos

Além da análise documental de certificações e comprovação de experiência, os profissionais alocados poderão ser submetidos a processos de avaliação que considerarão tanto competências técnicas quanto comportamentais. Esse processo será conduzido pela equipe de fiscalização após 60 dias de início da execução contratual, não possui caráter eliminatório e poderá compreender, entre outros, os seguintes instrumentos:

- Prova prática desenvolvida a partir de cenários reais de atuação;
- Apresentação de casos de uso previamente implementados;
- Demonstração prática (hands-on) de conhecimentos específicos;
- Simulação de situações de atendimento ao cliente;

- Avaliação da capacidade de atuação em equipe.

4.3. Qualificação Continuada

4.3.1. Responsabilidades Gerais da CONTRATADA

A CONTRATADA assume, de forma integral e sem ônus adicional ao INSA, a responsabilidade pelo desenvolvimento profissional continuado de todos os recursos humanos alocados na execução dos serviços contratados, em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, art. 16, inciso II, alínea "e", e demais dispositivos legais aplicáveis.

Esta responsabilidade abrange não apenas a manutenção das qualificações mínimas exigidas, mas também a evolução técnica e atualização de conhecimentos necessários para acompanhar o desenvolvimento tecnológico e as mudanças nos processos operacionais do INSA

4.3.2. Atualização e Manutenção de Certificações Técnicas

A CONTRATADA deve garantir que todos os profissionais alocados mantenham suas certificações técnicas válidas durante a vigência contratual, observando:

- Renovação antecipada: As certificações com data de validade devem ser renovadas no prazo mínimo de 30 (trinta) dias antes do seu vencimento.
- Certificações alternativas: Em caso de descontinuação de uma certificação, a CONTRATADA deve obter certificação equivalente ou superior

4.4. Vedações e Restrições

Em conformidade com a IN SGD/ME n.º 94/2022, art. 12:

- É vedada terminantemente a execução de serviços por profissional não identificado ou sem qualificação mínima comprovada
- É proibida a substituição de profissional sem anuência prévia da fiscalização contratual
- Não será aceito profissional que não atenda integralmente aos requisitos mínimos especificados

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento foi elaborado em conformidade com as mais recentes diretrizes governamentais para contratação de serviços de TIC. A implementação deste modelo visa assegurar a **contratação de profissionais qualificados**, capazes de entregar serviços de TIC com **excelência**. Tais características procuram não apenas garantir a qualidade das entregas, mas também evitar o comprometimento dos sistemas e serviços digitais, assegurando sua continuidade, disponibilidade e

confiabilidade. Dessa forma, busca-se mitigar riscos relacionados a falhas técnicas, vulnerabilidades de segurança e indisponibilidade operacional.

ANEXO II

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

1. INTRODUÇÃO

1.1. Objetivo

Este documento apresenta o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Instituto Nacional do Semiárido (INSA), elaborado em conformidade com a Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI n.º 6.680, de 4 de outubro de 2024, e a Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022. O catálogo serve como documento de referência, estabelecendo os parâmetros técnicos e operacionais necessários.

1.2. Conceitos e Definições

1.2.1. Catálogo de Serviços

Conforme definido pela Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023, o Catálogo de Serviços é o documento que descreve todos os serviços de TIC prestados, categorizados conforme sua natureza, criticidade e níveis de atendimento.

1.2.2. Tipos de Chamados

Os chamados são classificados conforme sua natureza e finalidade:

Tipo de chamado	Definição	Características
Requisição	Solicitação formal de um serviço disponível no catálogo	Demanda planejada, não urgente
Incidente	Interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço	Requer restauração imediata
Mudança	Adição, modificação ou remoção que pode afetar os serviços de TI	Processo controlado e aprovado
Problema	Causa de um ou mais incidentes	Investigação para solução definitiva

1.3. Classificação de Criticidade

A classificação de criticidade dos serviços baseia-se no impacto potencial nas operações do INSA e na urgência de resolução, seguindo os critérios estabelecidos pelas normativas vigentes:

1.3.1. Níveis de Criticidade

Criticidade	Definição	Características
ALTA	Serviços essenciais para a operação institucional que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento das operações	• Impacto em múltiplos usuários • Comprometimento de atividades críticas • Risco à segurança ou integridade • Pode paralisar operações institucionais • Requer atendimento imediato
MÉDIA	Serviços importantes que não paralisam diretamente as operações, mas podem afetar substancialmente o funcionamento institucional se não sanados com agilidade	• Impacto localizado ou segmentado • Soluções alternativas disponíveis • Não compromete operações essenciais • Pode afetar produtividade se não resolvido • Usuários individuais ou setor
BAIXA	Serviços de rotina e melhorias que não paralisam as operações e afetam principalmente o usuário que reportou o problema	• Impacto mínimo • Natureza informativa ou consultiva • Não urgente / Programável • Melhorias operacionais • Sem afetar significativamente outros usuários

2. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS

2.1. Metodologia de Organização

O catálogo está organizado em uma estrutura hierárquica que facilita a localização e compreensão dos serviços, seguindo as práticas recomendadas pelo framework ITIL v4.

2.2. Hierarquia de Serviços

Grandes Grupos de Serviços

└─ Categorias de Serviços

└─ Serviços Específicos e Atividades

3. CATÁLOGO TÉCNICO DE SERVIÇOS

3.1. SERVIÇOS DE SUPORTE AO USUÁRIO

3.1.1. Suporte Técnico de 1º Nível

Compreende o atendimento inicial aos usuários através de canais remotos, incluindo telefone, chat, e-mail e portal de autoatendimento. Foca na resolução de problemas básicos e orientações técnicas.

Serviço	Atividade	Criticidade	Tipo
Acesso à Internet	Orientações sobre configuração e uso	BAIXO	Requisição
Acesso à Internet	Solicitação de acesso especial	MÉDIO	Requisição
Acesso à Internet	Configuração de rede Wi-Fi	MÉDIO	Requisição
Acesso à Internet	Resolução de falhas de conectividade	ALTO	Incidente
Acesso Remoto	Orientações sobre acesso remoto	BAIXO	Requisição
Acesso Remoto	Resolução de falhas de acesso	ALTO	Incidente
Aplicativos e Software	Instalação de software homologado	MÉDIO	Requisição
Aplicativos e Software	Atualização de software	CRÍTICO	Requisição
Aplicativos e Software	Configuração de aplicativos	MÉDIO	Requisição
Aplicativos e Software	Solicitação de licenças	ALTO	Requisição
Aplicativos e Software	Suporte ao Microsoft Office	MÉDIO	Requisição
Aplicativos e Software	Resolução de falhas em software	MÉDIO	Incidente
Audiovisual	Suporte a videoconferência	BAIXO	Requisição
Compartilhamento	Orientações	BAIXO	Requisição

	sobre pasta de rede		
Compartilhamento	Mapeamento de unidades de rede	MÉDIO	Requisição
Correio Eletrônico	Suporte ao uso de e-mail	BAIXO	Requisição
Gestão de Identidade	Alteração de dados cadastrais	MÉDIO	Requisição
Gestão de Identidade	Configuração de autenticação multifator	MÉDIO	Requisição
Gestão de Identidade	Gerenciamento de certificado digital	MÉDIO	Requisição
Impressão	Instalação de impressora	BAIXO	Requisição
Impressão	Configuração de multifuncional	BAIXO	Requisição
Sistemas Corporativos	Orientações sobre sistemas institucionais	BAIXO	Requisição
Sistemas Corporativos	Solicitação de acesso a sistemas	MÉDIO	Requisição
Sistemas Corporativos	Verificação de erros funcionais	ALTO	Incidente
Sistemas Corporativos	Resolução de problemas de acesso	MÉDIO	Incidente
Suporte a Hardware	Orientações sobre hardware e periféricos	BAIXO	Requisição

3.1.2. Suporte Técnico de 2º Nível

Atendimento especializado que requer intervenção presencial, incluindo instalação, configuração e manutenção de equipamentos e sistemas.

Serviço	Atividade	Criticidade	Tipo
---------	-----------	-------------	------

Aplicativos e Software	Correção avançada de falhas	MÉDIO	Incidente
Audiovisual	Instalação de equipamentos audiovisuais	MÉDIO	Requisição
Audiovisual	Suporte a videoconferências	ALTO	Requisição
Correio Eletrônico	Configuração avançada de e-mail	MÉDIO	Requisição
Correio Eletrônico	Configuração de agenda/calendário	MÉDIO	Requisição
Correio Eletrônico	Desativação de conta	ALTO	Requisição
Domínio e Rede Local	Configuração de ingresso em domínio	MÉDIO	Requisição
Equipamentos Especializados	Instalação de equipamentos científicos com interface USB/Serial	MÉDIO	Requisição
Equipamentos Especializados	Configuração de equipamentos de medição	MÉDIO	Requisição
Equipamentos Especializados	Integração com sistemas de aquisição de dados	MÉDIO	Requisição
Gestão de Hardware	Instalação de computador/notebook	MÉDIO	Requisição
Gestão de Hardware	Formatação e reinstalação de sistema	MÉDIO	Requisição
Gestão de Hardware	Substituição de equipamentos	MÉDIO	Requisição
Gestão de	Instalação de	MÉDIO	Requisição

Hardware	periféricos		
Gestão de Hardware	Configuração de hardware	MÉDIO	Requisição
Gestão de Hardware	Manutenção preventiva	BAIXO	Requisição
Gestão de Hardware	Execução de antivírus	MÉDIO	Requisição
Gestão de Hardware	Recuperação de dados	MÉDIO	Requisição
Gestão de Hardware	Resolução de falhas de hardware	MÉDIO	Requisição
Gestão de Hardware	Remoção de malware	MÉDIO	Incidente
Gestão de Identidade	Criação de conta de usuário	MÉDIO	Requisição
Gestão de Identidade	Reset/desbloqueio de senha	ALTO	Requisição
Gestão de Identidade	Configuração avançada de certificação	MÉDIO	Requisição
Impressão	Movimentação de impressoras	BAIXO	Requisição
Impressão	Substituição de insumos	MÉDIO	Requisição
Impressão	Resolução de falhas de impressão	ALTO	Incidente
Infraestrutura de Rede	Instalação de cabos de rede	MÉDIO	Requisição
Infraestrutura de Rede	Ativação de pontos de rede	MÉDIO	Requisição
Migração de Dados	Migração de perfis entre computadores	MÉDIO	Requisição
Migração de	Transferência de	MÉDIO	Requisição

Dados	configurações de aplicativos		
Migração de Dados	Migração de dados de aplicações legadas	MÉDIO	Requisição
Performance e Otimização	Otimização de performance de estações	BAIXO	Requisição
Performance e Otimização	Limpeza e manutenção do registro do sistema	BAIXO	Requisição
Performance e Otimização	Desfragmentação e otimização de discos	BAIXO	Requisição
Sistemas Operacionais	Instalação limpa de sistema operacional	MÉDIO	Requisição
Sistemas Operacionais	Atualização de versão do sistema operacional	MÉDIO	Requisição
Sistemas Operacionais	Configuração de perfis de usuário locais	MÉDIO	Requisição
Sistemas Operacionais	Migração de dados entre sistemas operacionais	MÉDIO	Requisição
Sistemas Operacionais	Configuração de políticas locais de segurança	MÉDIO	Requisição
Sistemas Operacionais	Instalação e configuração de drivers especializados	MÉDIO	Requisição
Sistemas Operacionais	Configuração de inicialização e boot	MÉDIO	Requisição

Sistemas Operacionais	Restauração completa do sistema	ALTO	Requisição
Sistemas Operacionais	Resolução de problemas de compatibilidade	MÉDIO	Incidente
Telefonia	Instalação de aparelhos telefônicos	MÉDIO	Requisição
Telefonia	Configuração de grupos de captura	MÉDIO	Requisição
Telefonia	Resolução de falhas de telefonia	MÉDIO	Incidente

3.2. SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (3º Nível)

3.2.1. Gerenciamento de Redes e Comunicações

Serviços especializados de configuração, manutenção e monitoramento da infraestrutura de rede e comunicações.

Serviço	Atividade	Criticidade	Tipo
Certificados e PKI	Implementação de infraestrutura PKI	CRÍTICO	Requisição
Certificados e PKI	Configuração de autoridades certificadoras	CRÍTICO	Requisição
Certificados e PKI	Gestão automatizada de certificados	MÉDIO	Requisição
Conectividade	Desbloqueio de sites	BAIXO	Requisição
Conectividade	Configuração de acesso RDP	MÉDIO	Requisição
Conectividade	Resolução de falhas de conectividade	MÉDIO	Incidente
Gestão de Largura de Banda	Implementação de bandwidth management	ALTO	Requisição
Gestão de	Configuração de	MÉDIO	Requisição

Largura de Banda	rate limiting		
Gestão de Largura de Banda	Otimização de utilização de links	MÉDIO	Requisição
Infraestrutura de Rede	Configuração de switch	BAIXO	Requisição
Infraestrutura de Rede	Configuração de VLAN	BAIXO	Requisição
Infraestrutura de Rede	Instalação de equipamentos de rede	BAIXO	Requisição
Infraestrutura de Rede	Configuração de balanceamento de carga	MÉDIO	Requisição
Infraestrutura de Rede	Gerenciamento de regras de firewall	MÉDIO	Requisição
Infraestrutura de Rede	Configuração de políticas de Internet	CRÍTICO	Requisição
Infraestrutura de Rede	Gerenciamento de DNS externo	MÉDIO	Requisição
Infraestrutura de Rede	Atualização de certificados	CRÍTICO	Requisição
Infraestrutura de Rede	Configuração de link WAN	MÉDIO	Requisição
Infraestrutura de Rede	Atualização de equipamentos	CRÍTICO	Requisição
Infraestrutura de Rede	Reserva de endereços IP	MÉDIO	Requisição
Infraestrutura de Rede	Resolução de falhas de rede	ALTO	Incidente
Monitoramento de Rede	Implementação de SNMP avançado	MÉDIO	Requisição
Monitoramento de Rede	Configuração de flow monitoring (sFlow)	MÉDIO	Requisição

Monitoramento de Rede	Implementação de análise de tráfego em tempo real	MÉDIO	Requisição
Monitoramento de Rede	Configuração de alertas proativos	MÉDIO	Requisição
Otimização de Performance	Análise e otimização de latência	MÉDIO	Requisição
Otimização de Performance	Implementação de caching de rede	MÉDIO	Requisição
Redundância e Alta Disponibilidade	Implementação de failover de circuitos	CRÍTICO	Requisição
SD-WAN e Conectividade	Configuração de políticas de tráfego SD-WAN	ALTO	Requisição
Segurança de Rede Avançada	Configuração de Network Access Control (NAC)	CRÍTICO	Requisição
Segurança de Rede Avançada	Implementação de 802.1X	ALTO	Requisição
Segurança de Rede Avançada	Configuração de port security avançada	ALTO	Requisição

3.2.2. Gerenciamento de Dados

Serviços relacionados ao gerenciamento de banco de dados, backup, armazenamento e recuperação de informações.

Serviço	Atividade	Criticidade	Tipo
Armazenamento (Storage)	Configuração de unidades lógicas	MÉDIO	Requisição
Armazenamento (Storage)	Otimização de performance	MÉDIO	Requisição
Armazenamento (Storage)	Realocação de espaço	MÉDIO	Requisição
Armazenamento (Storage)	Resolução de falhas de storage	CRÍTICO	Incidente

Backup e Recuperação	Configuração de rotinas de backup	MÉDIO	Requisição
Backup e Recuperação	Execução de backup manual	MÉDIO	Requisição
Backup e Recuperação	Alteração de políticas de retenção	MÉDIO	Requisição
Backup e Recuperação	Expansão de volumes	MÉDIO	Requisição
Backup e Recuperação	Geração de relatórios	BAIXO	Requisição
Backup e Recuperação	Restauração de dados	ALTO	Incidente
Backup e Recuperação	Resolução de falhas de backup	CRÍTICO	Incidente
Banco de Dados	Criação de banco de dados	MÉDIO	Requisição
Banco de Dados	Criação de usuários e permissões	MÉDIO	Requisição
Banco de Dados	Geração de relatórios	CRÍTICO	Requisição
Banco de Dados	Importação/exportação de dados	MÉDIO	Requisição
Compartilhamento	Criação de pastas de rede	MÉDIO	Requisição
Compartilhamento	Concessão de acesso	MÉDIO	Requisição
Compartilhamento	Restauração de dados de pasta	ALTO	Incidente

3.2.3. Gerenciamento de Servidores e Virtualização

Serviços relacionados à administração de servidores físicos e virtuais, sistemas operacionais e ambientes virtualizados.

Serviço	Atividade	Criticidade	Tipo
Aplicações	Resolução de	ALTO	Incidente

	falhas de aplicação		
Controlador de Domínio	Criação de conta de serviço	MÉDIO	Requisição
Controlador de Domínio	Configuração de GPO	MÉDIO	Requisição
Controlador de Domínio	Gerenciamento de grupos	MÉDIO	Requisição
Controlador de Domínio	Gerenciamento de grupos	MÉDIO	Requisição
Controlador de Domínio	Configuração de DHCP	MÉDIO	Requisição
Controlador de Domínio	Manutenção do controlador de domínio	BAIXO	Requisição
Controlador de Domínio	Resolução de falhas de serviço	ALTO	Incidente
Servidores Físicos	Instalação física de servidores	MÉDIO	Requisição
Servidores Físicos	Instalação de sistema operacional	MÉDIO	Requisição
Servidores Físicos	Manutenção preventiva	MÉDIO	Requisição
Servidores Físicos	Manutenção corretiva	MÉDIO	Requisição
Virtualização	Criação de máquina virtual	MÉDIO	Requisição
Virtualização	Clonagem de servidor virtual	MÉDIO	Requisição
Virtualização	Configuração de hardware virtual	MÉDIO	Requisição
Virtualização	Criação de snapshot	MÉDIO	Requisição
Virtualização	Modificação de disco virtual	MÉDIO	Requisição

Virtualização	Concessão de acesso a VM	MÉDIO	Requisição
Virtualização	Resolução de lentidão em hosts	ALTO	Incidente
Virtualização	Migração de VMs entre hosts (Live Migration)	MÉDIO	Requisição
Virtualização	Implementação de High Availability (HA)	CRÍTICO	Requisição
Virtualização	Configuração de templates avançados	BAIXO	Requisição
Virtualização	Implementação de replicação de VMs	CRÍTICO	Requisição
Virtualização	Teste de procedimentos de Recuperação de Desastre	ALTO	Requisição
Virtualização	Otimização de configurações de VM	BAIXO	Requisição
Virtualização	Tuning de hipervisores	MÉDIO	Requisição

3.2.4. Gerenciamento de Infraestrutura Física

Serviços relacionados ao datacenter, instalações físicas e equipamentos de infraestrutura.

Serviço	Atividade	Criticidade	Tipo
Datacenter	Instalação física no datacenter	MÉDIO	Requisição
Datacenter	Instalação de racks e cabeamento	MÉDIO	Requisição
Datacenter	Configuração de nobreak	ALTO	Requisição
Datacenter	Inventário de ativos	BAIXO	Requisição

Datacenter	Controle de acesso físico	BAIXO	Requisição
Datacenter	Manutenção de equipamentos	ALTO	Incidente
Equipamentos	Confecção de cabos	BAIXO	Requisição
Equipamentos	Reparo de equipamentos	MÉDIO	Requisição
Equipamentos	Remoção de servidores/switches	ALTO	Requisição

3.3. SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

3.3.1. Segurança e Conformidade

Serviço	Atividade	Criticidade	Tipo
Análise e Monitoramento	Análise de logs de acesso	MÉDIO	Requisição
Análise e Monitoramento	Análise de bloqueios	MÉDIO	Requisição
Análise e Monitoramento	Monitoramento de e-mails	MÉDIO	Requisição
Certificação Digital	Criação de certificados	MÉDIO	Requisição
Equipamentos de Segurança	Instalação de equipamentos	MÉDIO	Requisição
Equipamentos de Segurança	Configuração de WAF	MÉDIO	Requisição
Equipamentos de Segurança	Configuração de proxy	MÉDIO	Requisição
Equipamentos de Segurança	Configuração de filtragem web	ALTO	Requisição
Gestão de Vulnerabilidades	Aplicação de correções	MÉDIO	Requisição
Gestão de Vulnerabilidades	Configuração de ferramentas	MÉDIO	Requisição
Proteção	Configuração de	ALTO	Requisição

Antimalware	antivírus corporativo		
Proteção Antimalware	Atualização de regras antivírus	MÉDIO	Requisição
Resposta a Incidentes	Tratamento de incidentes de segurança	ALTO	Incidente

3.4. SERVIÇOS DE MONITORAMENTO

3.4.1. Em Operações de Rede

Serviço	Atividade	Criticidade	Tipo
Monitoramento de Infraestrutura	Inclusão de item no monitoramento	BAIXO	Requisição
Monitoramento de Infraestrutura	Criação de monitoramento baseado em template	MÉDIO	Requisição
Monitoramento de Infraestrutura	Configuração de healthcheck	MÉDIO	Requisição
Monitoramento de Infraestrutura	Configuração de alertas	MÉDIO	Requisição
Monitoramento de Infraestrutura	Registro de janela de manutenção	BAIXO	Requisição
Monitoramento de Infraestrutura	Geração de relatórios	BAIXO	Requisição
Resposta a Eventos	Reporte de falha em link	ALTO	Incidente

3.4.2. Em Operações de Segurança

Serviço	Atividade	Criticidade	Tipo
Análise de Segurança	Análise de sistemas em produção	MÉDIO	Requisição
Análise de Segurança	Investigação de hardware de segurança	MÉDIO	Requisição

Análise de Segurança	Análise de logs de segurança	MÉDIO	Requisição
Análise de Segurança	Verificação de conformidade	MÉDIO	Requisição
Gestão de Incidentes	Relatório de incidente	MÉDIO	Requisição
Gestão de Incidentes	Tratamento de ameaças	CRÍTICO	Incidente
Gestão de Incidentes	Recuperação de desastres	CRÍTICO	Incidente
Manutenção de Segurança	Implementação de patches	MÉDIO	Requisição
Manutenção de Segurança	Configuração de alertas	MÉDIO	Requisição
Manutenção de Segurança	Teste de vulnerabilidade	MÉDIO	Requisição

4. GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

4.1. Período de Adaptação

Durante o período de adaptação de um mês, a CONTRATADA poderá propor ajustes e melhorias no presente Catálogo de Serviços, que serão avaliadas pela equipe de gestão e fiscalização do INSA. Após essa fase, o catálogo será revisado a cada renovação contratual ou sempre que houver necessidade de alteração identificada pelo Insa.

4.2. Correlação com Níveis de Serviço

A classificação de severidade (prioridade) é realizada durante o atendimento e representa a correlação entre criticidade e disponibilidade, conforme estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e formas de aferição serão tratados em anexo específico do instrumento contratual.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Catálogo de Serviços de TIC constitui parte integrante dos documentos contratuais e serve como referência para a execução dos serviços técnicos especializados no INSA.

ANEXO III

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS E INDICADORES DE DESEMPENHO

1. INTRODUÇÃO

1.1. Finalidade

Este apêndice estabelece os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e Indicadores de Desempenho para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no Instituto Nacional do Semiárido (INSA).

1.2. Objetivo

Os indicadores e níveis mínimos de serviços estabelecidos neste documento têm por objetivo:

- Assegurar a qualidade dos serviços prestados através de métricas objetivas e mensuráveis
- Estabelecer critérios transparentes de mensuração do desempenho da CONTRATADA
- Garantir o acompanhamento sistemático da execução contratual
- Promover a melhoria contínua dos serviços de TIC através de feedback constante
- Vincular o pagamento mensal ao atendimento de padrões predefinidos de qualidade e eficiência

1.3. Aplicabilidade

Este documento aplica-se integralmente a todos os serviços descritos no Catálogo de Serviços de TIC do INSA, organizados nas seguintes categorias:

- **Serviços de Suporte ao Usuário** (Níveis 1 e 2)
- **Serviços de Operação de Infraestrutura** (Nível 3)
- **Serviços de Monitoramento**

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1. Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

Padrões mínimos de qualidade, disponibilidade, tempo de resposta e eficácia que devem ser observados na execução dos serviços contratados. Constituem parâmetros de referência para aferição do desempenho da CONTRATADA e base para aplicação de glosas contratuais.

2.2. Indicadores de Desempenho

Métricas quantitativas utilizadas para aferir o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, baseadas em critérios objetivos, mensuráveis e auditáveis. São calculados

mensalmente com base em dados extraídos dos sistemas de controle e monitoramento do INSA.

2.3. Metodologia de Classificação e Priorização

2.3.1. Matriz de Criticidade dos Serviços

A classificação da criticidade dos serviços considera o impacto potencial na continuidade das operações institucionais e na produtividade dos usuários:

Criticidade	Definição	Características	Exemplos de Serviços
ALTA	Serviços essenciais para operação institucional	• Impacto em múltiplos usuários • Comprometimento de atividades críticas • Risco à segurança ou integridade	• Infraestrutura de rede • Servidores de aplicação • Sistemas de backup • Controlador de domínio
MÉDIA	Serviços importantes, mas não críticos	• Impacto localizado • Soluções alternativas disponíveis • Não compromete operações essenciais	• Suporte a aplicativos • Configurações de usuário • Instalação de software
BAIXA	Serviços de rotina e melhorias	• Impacto mínimo • Natureza informativa ou consultiva • Não urgente	• Orientações técnicas • Manutenções preventivas • Relatórios informativos

2.3.2. Classificação por Disponibilidade do Serviço

A disponibilidade dos serviços é classificada conforme seu estado operacional no momento da solicitação:

Situação	Definição	Impacto na Priorização
INDISPONÍVEL	Serviço completamente inoperante	Prioridade máxima - atendimento imediato
PARCIALMENTE DISPONÍVEL	Serviço operando com funcionalidades limitadas	Prioridade alta - resolução prioritária

DISPONÍVEL	Serviço operando normalmente	Prioridade conforme criticidade do chamado
-------------------	------------------------------	--

2.3.3. Matriz de Priorização Final

A prioridade final do atendimento resulta da combinação entre criticidade e disponibilidade:

Disponibilidade → ↓ Criticidade	Indisponível	Parcialmente Disponível	Disponível
ALTA	ALTO/CRÍTICO	ALTO	MÉDIO
MÉDIA	ALTO	MÉDIO	BAIXO
BAIXA	MÉDIO	BAIXO	BAIXO

2.4 Tempos de Atendimento por Prioridade

Prioridade	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução	Horário de Aplicação
CRÍTICO	15 minutos	2 horas	Horário de expediente
ALTO	30 minutos	4 horas	Horário de expediente
MÉDIO	1 hora	8 horas	Horário de expediente
BAIXO	2 horas	24 horas	Horário de expediente

2.5. Definições Operacionais

- **Tempo de Resposta:** Intervalo entre a abertura do chamado no Sistema Gerenciamento de Serviços de TI e o primeiro contato efetivo da CONTRATADA com o usuário solicitante. Entende-se por primeiro contato efetivo o início dos trâmites necessários para a resolução do chamado, que devem ser realizados de forma presencial nas dependências do INSA.
- **Tempo de Resolução:** Intervalo entre a abertura do chamado e sua efetiva resolução, confirmada pelo usuário e registrada no sistema.
- **Horário de Expediente:** Segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00, excluindo-se feriados nacionais e pontos facultativos.

3. INDICADORES OBRIGATÓRIOS

3.1. Indicador de Cumprimento de Prazo de Resposta (ICPR)

Atributo	Especificação
Finalidade	Mensurar o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta inicial aos chamados, assegurando a tempestividade no primeiro contato com os usuários
Meta a Cumprir	≥ 95%
Método de Cálculo	$ICPR = (\text{Chamados com Resposta no Prazo} / \text{Total de Chamados}) \times 100$
Fonte de Dados	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI do INSA
Periodicidade de Apuração	Mensal
Período de Vigência	Do primeiro ao último dia do mês de apuração
Critério de Glosa	Desconto proporcional conforme faixas estabelecidas

Detalhamento das Glosas:

- **ICPR ≥ 95%:** Pagamento integral do valor mensal
- **90% ≤ ICPR < 95%:** Glosa de 2,0% sobre o valor mensal
- **85% ≤ ICPR < 90%:** Glosa de 4,0% sobre o valor mensal
- **80% ≤ ICPR < 85%:** Glosa de 6,0% sobre o valor mensal
- **75% ≤ ICPR < 80%:** Glosa de 8,0% sobre o valor mensal
- **ICPR < 75%:** Glosa de 10,0% sobre o valor mensal

3.2. Indicador de Cumprimento de Prazo de Resolução (ICPZ)

Atributo	Especificação
Finalidade	Mensurar o cumprimento dos prazos estabelecidos para resolução definitiva dos chamados, assegurando a efetividade na solução dos problemas
Meta a Cumprir	≥ 95%
Método de Cálculo	$ICPZ = (\text{Chamados Resolvidos no Prazo} / \text{Total de Chamados Resolvidos}) \times 100$
Fonte de Dados	Sistema de Gerenciamento de Serviços

	de TI do INSA
Periodicidade de Apuração	Mensal
Período de Vigência	Do primeiro ao último dia do mês de apuração
Critério de Glosa	Desconto proporcional conforme faixas estabelecidas

Detalhamento das Glosas:

- **ICPZ $\geq$ 95%:** Pagamento integral do valor mensal
- **90% $\leq$ ICPZ < 95%:** Glosa de 2,0% sobre o valor mensal
- **85% $\leq$ ICPZ < 90%:** Glosa de 4,0% sobre o valor mensal
- **80% $\leq$ ICPZ < 85%:** Glosa de 6,0% sobre o valor mensal
- **75% $\leq$ ICPZ < 80%:** Glosa de 8,0% sobre o valor mensal
- **ICPZ < 75%:** Glosa de 10,0% sobre o valor mensal

3.3. Indicador de Disponibilidade de Serviços (IDS)

Atributo	Especificação
Finalidade	Assegurar a disponibilidade contínua dos serviços de infraestrutura crítica, minimizando interrupções não programadas e garantindo a continuidade operacional
Meta a Cumprir	$\geq 99,0\%$ para serviços críticos
Método de Cálculo	$IDS = (\text{Tempo Total Disponível} / \text{Tempo Total do Período}) \times 100$ Excluindo manutenções programadas aprovadas
Fonte de Dados	Ferramentas de monitoramento (Zabbix, Grafana) e logs de sistema
Periodicidade de Apuração	Mensal
Período de Vigência	Do primeiro ao último dia do mês de apuração
Critério de Glosa	Desconto progressivo por faixa de disponibilidade

Detalhamento das Glosas:

- **Meta atingida:** Pagamento integral do valor mensal

- Para cada 0,1% abaixo da meta: Glosa de 1,0% sobre o valor mensal
- Limite máximo de glosa por este indicador: 15,0% sobre o valor mensal

3.4 Indicador de Eficácia no Tratamento de Chamados (IEC)

Atributo	Especificação
Finalidade	Medir a capacidade da CONTRATADA em resolver definitivamente os chamados, evitando retrabalhos e garantindo a qualidade das soluções implementadas
Meta a Cumprir	≥ 95%
Método de Cálculo	$IEC = ((\text{Chamados Resolvidos} - \text{Chamados Reabertos}) / \text{Chamados Resolvidos}) \times 100$
Fonte de Dados	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI do INSA
Periodicidade de Apuração	Mensal
Período de Vigência	Do primeiro ao último dia do mês de apuração
Critério de Glosa	Desconto baseado na eficácia demonstrada

Detalhamento das Glosas:

- IEC ≥ 95%: Pagamento integral do valor mensal
- $90\% \leq IEC < 95\%$: Glosa de 2,5% sobre o valor mensal
- $85\% \leq IEC < 90\%$: Glosa de 5,0% sobre o valor mensal
- $80\% \leq IEC < 85\%$: Glosa de 7,5% sobre o valor mensal
- IEC < 80%: Glosa de 10,0% sobre o valor mensal

3.5. Indicador de Satisfação dos Usuários (ISU)

Atributo	Especificação
Finalidade	Aferir o grau de satisfação dos usuários em relação à qualidade do atendimento, comunicação e efetividade das soluções implementadas pela CONTRATADA
Meta a Cumprir	≥ 4,0 (em escala de 1 a 5)

Método de Cálculo	ISU = Soma das Notas Recebidas / Número de Avaliações Recebidas
Fonte de Dados	Pesquisa automática de satisfação via Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI.
Periodicidade de Apuração	Mensal
Período de Vigência	Do primeiro ao último dia do mês de apuração
Critério de Glosa	Desconto proporcional à satisfação obtida

Detalhamento das Glosas:

- **ISU $\geq$ 4,0:** Pagamento integral do valor mensal
- **$3,5 \leq$ ISU $<$ 4,0:** Glosa de 2,0% sobre o valor mensal
- **$3,0 \leq$ ISU $<$ 3,5:** Glosa de 4,0% sobre o valor mensal
- **$2,5 \leq$ ISU $<$ 3,0:** Glosa de 6,0% sobre o valor mensal
- **ISU $<$ 2,5:** Glosa de 8,0% sobre o valor mensal

4. INDICADORES ESPECÍFICOS POR CATEGORIA DE SERVIÇO

4.1. Serviços de Suporte ao Usuário

4.1.1. Indicador de Resolução no Primeiro Nível (IRN1)

Atributo	Especificação
Finalidade	Mensurar a capacidade de resolução de chamados no primeiro nível de atendimento, otimizando recursos e reduzindo escalonamentos desnecessários
Meta a Cumprir	$\geq 95\%$
Método de Cálculo	$IRN1 = (\text{Chamados Resolvidos no N1} / \text{Total de Chamados Resolvidos}) \times 100$
Fonte de Dados	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI do INSA
Periodicidade de Apuração	Mensal

Detalhamento das Glosas:

- **IRN1 $\geq 95\%$:** Pagamento integral do valor mensal
- **$90\% \leq$ IRN1 $<$ 95%:** Glosa de 2,0% sobre o valor mensal

- **85% ≤ IRN1 < 90%:** Glosa de 4,0% sobre o valor mensal
- **80% ≤ IRN1 < 85%:** Glosa de 6,0% sobre o valor mensal
- **75% ≤ IRN1 < 80%:** Glosa de 8,0% sobre o valor mensal
- **IRN1 < 75%:** Glosa de 10,0% sobre o valor mensal

4.2 Serviços de Operação de Infraestrutura

4.2.1. Indicador de Tempo Médio para Reparo (TMPR)

Atributo	Especificação
Finalidade	Controlar o tempo médio necessário para restauração completa de serviços críticos de infraestrutura, minimizando impactos operacionais
Meta a Cumprir	≤ 2 horas para incidentes críticos
Método de Cálculo	$\text{TMPR} = \frac{\text{Soma dos Tempos de Resolução}}{\text{Número de Incidentes Críticos}}$
Fonte de Dados	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e logs de monitoramento
Periodicidade de Apuração	Mensal

Detalhamento das Glosas:

- **TMPR ≤ 2h:** Pagamento integral do valor mensal
- **Para cada hora excedente:** Glosa de 2,0% sobre o valor mensal
- **Limite máximo de glosa por este indicador:** 10,0% sobre o valor mensal

5. PROCEDIMENTOS DE AFERIÇÃO

5.1. Responsabilidades da CONTRATADA

- Disponibilizar relatórios mensais consolidados com dados de todos os indicadores até o dia 5 do mês subsequente
- Manter registros precisos e auditáveis de todos os atendimentos no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI do INSA
- Implementar ações corretivas imediatas quando identificados desvios em relação às metas estabelecidas
- Participar de reuniões mensais de análise de desempenho com a equipe de fiscalização do INSA
- Fornecer acesso completo aos dados e evidências necessárias para validação dos indicadores
- Apresentar justificativas técnicas fundamentadas quando necessário, após à consolidação dos relatórios de aferição

- Manter os sistemas de medição atualizados e funcionais

5.2. Responsabilidades do INSA

- Acompanhar mensalmente o desempenho de todos os indicadores estabelecidos
- Validar os dados apresentados pela CONTRATADA por meio de auditorias sistemáticas
- Avaliar justificativas apresentadas pela CONTRATADA antes da aplicação de glosas
- Aplicar as glosas contratuais previstas conforme o desempenho apurado
- Definir e acompanhar planos de ação para correção de desvios identificados

5.3. Instrumentos de Medição

- **Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI:** Ferramenta primária para coleta de dados de chamados, tempos e satisfação
- **Ferramentas de Monitoramento:** Zabbix e Grafana para dados de disponibilidade e performance
- **Logs de Sistema:** Para auditoria, validação de informações e análise de causa raiz
- **Relatórios Automatizados:** Extrações periódicas para consolidação de dados

5.4. Cronograma de Aferição

- **Consolidação Mensal:** Até o 5º dia útil do mês subsequente ao período de apuração
- **Apresentação de Justificativas:** Até o 5º dia útil após a consolidação dos relatórios (quando aplicável)
- **Análise e Validação:** Até o 10º dia útil do mês subsequente ao período de apuração
- **Aplicação de Glosas:** Na fatura do mês imediatamente subsequente à apuração
- **Reunião de Análise:** Até o 15º dia útil do mês subsequente para discussão dos resultados (quando necessário)

6. SISTEMA DE GLOSAS CONTRATUAIS

6.1. Princípios Gerais das Glosas

As glosas contratuais constituem mecanismo de adequação da remuneração ao efetivo desempenho da CONTRATADA, baseando-se em critérios objetivos e previamente estabelecidos. São aplicadas quando verificado o não cumprimento das metas dos indicadores. A aplicação de glosa no pagamento por

descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções.

6.2. Metodologia de Aplicação

- **Base de Cálculo:** As glosas incidem sobre o valor total mensal da respectiva Ordem de Serviço
- **Cumulatividade:** As glosas de diferentes indicadores são cumulativas, respeitando o limite máximo mensal
- **Avaliação de Justificativas:** A CONTRATADA pode apresentar justificativas técnicas fundamentadas que serão avaliadas pela equipe de fiscalização
- **Aplicação Condicionada:** A aplicação de glosas considera a análise das justificativas apresentadas e a validação técnica dos dados

6.3. Limites e Salvaguardas

- **Limite Máximo Mensal:** O total de glosas não pode exceder 30% (trinta por cento) do valor mensal contratual
- **Escalonamento:** Glosas superiores a 15% (quinze por cento) ensejam reunião extraordinária para definição de plano de ação
- **Registro:** Todas as glosas aplicadas são registradas em sistema próprio para acompanhamento histórico

6.4. Detalhamento das Faixas de Glosas por Indicador

6.4.1. Glosas Progressivas

Os indicadores com glosas progressivas aplicam descontos crescentes conforme o afastamento da meta:

- **ICPR (Cumprimento de Prazo de Resposta):** Glosas de 2% a 10% conforme desempenho

95% ou mais: 0% de glosa
90% a 94,9%: 2% de glosa
85% a 89,9%: 4% de glosa
80% a 84,9%: 6% de glosa
75% a 79,9%: 8% de glosa
Abaixo de 75%: 10% de glosa

- **ICPZ (Cumprimento de Prazo de Resolução):** Glosas de 2,5% a 10% conforme desempenho

95% ou mais: 0% de glosa
90% a 94,9%: 2% de glosa
85% a 89,9%: 4% de glosa
80% a 84,9%: 6% de glosa
75% a 79,9%: 8% de glosa
Abaixo de 75%: 10% de glosa

- **IEC (Eficácia no Tratamento):** Glosas de 2,5% a 10% conforme qualidade

95% ou mais: 0% de glosa
90% a 94,9%: 2,5% de glosa
85% a 89,9%: 5% de glosa
80% a 84,9%: 7,5% de glosa
Abaixo de 80%: 10% de glosa

- **ISU (Satisfação dos Usuários):** Glosas de 2% a 8% conforme avaliação

4,0 ou mais: 0% de glosa
3,5 a 3,9: 2% de glosa
3,0 a 3,4: 4% de glosa
2,5 a 2,9: 6% de glosa
Abaixo de 2,5: 8% de glosa

- **IRN1 (Resolução no Primeiro Nível):** Glosas de 2% a 10% conforme desempenho

95% ou mais: 0% de glosa
90% a 94,9%: 2% de glosa
85% a 89,9%: 4% de glosa
80% a 84,9%: 6% de glosa
75% a 79,9%: 8% de glosa
Abaixo de 75%: 10% de glosa

6.4.2. Glosas por Desvio Unitário

Alguns indicadores aplicam glosas proporcionais ao desvio identificado:

- **IDS (Disponibilidade):** 1,0% de glosa para cada 0,1% abaixo da meta
Máximo de 15% de glosa por este indicador
- **TMPR (Tempo de Reparo):** 2,0% de glosa para cada hora excedente
Máximo de 10% de glosa por este indicador

6.5. Consequências do Descumprimento Sistemático

Primeiro Mês: Aplicação das glosas conforme tabela estabelecida

Segundo Mês Consecutivo: Glosas normais + reunião de alinhamento obrigatória

Terceiro Mês Consecutivo: Glosas normais + plano de ação corretiva obrigatório

Além do Terceiro Mês: Possibilidade de avaliação quanto ao descumprimento contratual

7. PERÍODO DE ADAPTAÇÃO

7.1. Vigência do Período de Adaptação

Durante os dois primeiros meses de execução contratual, será aplicado Período de Adaptação com flexibilizações específicas para permitir adequação gradual da CONTRATADA aos padrões exigidos.

7.2. Flexibilizações Aplicáveis

Para os 2 primeiros meses de execução: o valor da glosa, se existir, sofrerá uma redução de 50% (cinquenta por cento);

7.3. Encerramento do Período de Adaptação

A partir do 3º mês de execução contratual, todos os indicadores e glosas passam a vigorar integralmente, sem qualquer flexibilização ou redução de exigências

8. MELHORIA CONTÍNUA

8.1. Planos de Ação Corretiva

Quando identificado desempenho abaixo das metas em qualquer indicador, a CONTRATADA deve apresentar em até 5 dias úteis:

- Análise detalhada das causas do desvio identificado
- Plano de ação corretiva com cronograma específico de implementação
- Medidas preventivas para evitar reincidência futura
- Cronograma de acompanhamento com marcos intermediários

8.2. Acompanhamento de Melhorias

- Relatórios quinzenais de progresso dos planos de ação
- Reavaliação mensal da efetividade das medidas implementadas
- Ajustes nos planos de ação conforme necessário
- Registro de lições aprendidas para futuras aplicações

ANEXO IV

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea a da IN SGD ME N° 94/2022.

Pelo presente instrumento o **INSTITUTO NACIONAL DO SEMIÁRIDO**, sediado em Av. Francisco Lopes de Almeida, 4000 - Serrotão, Campina Grande - PB, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a [NOME DA EMPRESA], sediada em [ENDEREÇO], CNPJ n° [N° do CNPJ], doravante denominada **CONTRATADA**

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N° [n° do contrato]** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas:

1. OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei n° 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3. DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4. DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I - sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II - tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III - tenham sido desenvolvidas pela CONTRATADA independentemente das informações recebidas da CONTRATANTE, desde que a CONTRATADA possa comprovar tal desenvolvimento independente;

IV - sejam requeridas por força de lei ou ordem judicial.

5. DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes comprometem-se a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, sob qualquer circunstância, a terceiros, tampouco permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico ou sob qualquer alegação, faça uso das INFORMAÇÕES, as quais destinam-se exclusivamente ao cumprimento do referido contrato.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA compromete-se a não realizar qualquer tipo de cópia de informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA deverá comunicar e obter o aceite formal da direção e dos empregados que atuarem direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO, bem como da natureza sigilosa das informações. Para garantir a observância das disposições deste TERMO, a CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e apresentará à CONTRATANTE a respectiva documentação comprobatória.

Parágrafo Terceiro - A CONTRATADA obriga-se a adotar todas as medidas necessárias à proteção das informações sigilosas da CONTRATANTE e a prevenir sua revelação a terceiros, salvo caso expressamente autorizado, por escrito, pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto - Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações recebidas em decorrência deste TERMO. Quando solicitado, as INFORMAÇÕES, bem como eventuais cópias, deverão ser imediatamente devolvidas ao proprietário.

Parágrafo Quinto - A CONTRATADA obriga-se, por si, por sua controladora, controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas, cotistas, terceiros consultados, empregados, contratados, subcontratados e quaisquer pessoas vinculadas direta ou indiretamente, a manter o sigilo e limitar o uso das informações disponibilizadas exclusivamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA também se obriga a:

I - Não discutir, utilizar, divulgar, revelar, ceder ou dispor das informações, sob qualquer título, perante terceiros, em território nacional ou internacional, para qualquer pessoa física ou jurídica, exceto para fins diretamente relacionados ao objetivo deste TERMO, adotando todas as cautelas e precauções necessárias para impedir o uso indevido por qualquer pessoa que tenha acesso às informações;

II - Impedir, por todos os meios legais, incluindo o ressarcimento de custos judiciais e processuais, a divulgação ou utilização não autorizada das informações por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III - Comunicar expressamente e de imediato à CONTRATANTE, antes de qualquer divulgação, a necessidade de revelar informações por determinação judicial ou obrigação imposta por órgão competente;

IV - Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6. DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7. PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro - Em caso de divergências relativas à interpretação deste instrumento, à execução das obrigações dele decorrentes ou diante de situações omissas, as partes buscarão a solução com base nos princípios de boa-fé, equidade, razoabilidade, economicidade e moralidade.

Parágrafo Segundo - O disposto neste TERMO prevalecerá, em caso de dúvida e salvo determinação expressa em contrário, sobre eventuais disposições de outros instrumentos conexos firmados entre as partes, quanto ao sigilo de informações definido neste documento.

Parágrafo Terceiro - Ao assinar este TERMO, a CONTRATADA manifesta sua concordância quanto às seguintes condições:

I - A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo e por qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II - A CONTRATADA deverá fornecer, sempre que formalmente solicitado pela CONTRATANTE, todas as informações pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;

III - A omissão ou tolerância das partes no exercício das condições estabelecidas neste instrumento não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exigidos a qualquer tempo;

IV - Todas as condições, termos e obrigações estabelecidos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V - Este TERMO somente poderá ser alterado por meio de termo aditivo firmado entre as partes;

VI - Alterações quanto ao número, natureza ou quantidade das informações disponibilizadas à CONTRATADA não descaracterizarão nem reduzirão compromissos e obrigações previstas neste TERMO, que permanecerá válido e eficaz em qualquer das situações descritas;

VII - O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer informação, nos termos deste TERMO, será automaticamente incorporado ao instrumento, passando a receber a mesma proteção prevista para as informações iniciais, mediante formalização de termo aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL, quando aplicável;

VIII - Este TERMO não deve ser entendido como criação ou envolvimento das partes, ou de suas afiliadas, em obrigação de divulgar informações, nem de celebrar qualquer acordo adicional entre si.

Local, ____ de _____ de _____.

CONTRATANTE

Instituto Nacional do
Semiárido - INSA

Nome do Representante Legal
Cargo

CONTRATADA

[Nome da Empresa]

Nome do Representante Legal
Cargo

ANEXO IX
DECLARAÇÃO DE VISTORIA

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico n° _____, que eu _____, portador do RG n° _____ e do CPF n° _____, representante da empresa _____, estabelecida no _____, como seu/sua representante legal para os fins da presente declaração, compareci perante o representante do Instituto Nacional do Semiárido - INSA, tomei conhecimento de todas as informações necessárias à execução do objeto, e que vistoriei os locais de execução dos serviços, tomando ciência das condições e grau de dificuldades existentes.

_____, ____ de _____ de _____.

**Responsável/Representante da
Empresa**

Nome do Responsável

CPF: _____

Assinatura: _____

**Responsável/Representante do
INSA**

Nome do Responsável

Matrícula: _____

Assinatura: _____

ANEXO V
TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea b da IN SGDME N° 94/2022.

1. IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO N°	xxxx/aaaa
OBJETO	objeto do contrato
CONTRATADA	nome da contratada
CNPJ	xx.xxx.xxx/xxxx-xx
PREPOSTO	Nome do Preposto da Contratada
GESTOR DO CONTRATO	Nome do Gestor do Contrato MATR. xxxxxxxxxxxxxx

2. CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada

Nome	Matrícula	Assinatura
Nome do(a) Funcionário(a)	xxxxxxxxxx	
Nome do(a) Funcionário(a)	xxxxxxxxxx	
...	...	...

Local, __ de _____ de ____.

ANEXO VI
DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONSENTIMENTO QUANTO AO CUMPRIMENTO
DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LEI Nº 13.709/2018

Processo Administrativo nº	
Nº do Contrato	
Data de Assinatura	
Objeto	

Identificação da Empresa Contratada

Nome da Empresa	
CNPJ	
Inscrição Estadual	
Endereço	
Cidade	
Estado	
CEP	
Telefone	

por meio de seu representante legal, [NOME], portador da Carteira de Identidade nº [NÚMERO], expedida pela [ÓRGÃO EXPEDIDOR], e inscrito no CPF sob o nº [CPF], **DECLARA QUE:**

1. Os eventuais dados pessoais relacionados à LICITANTE/CONTRATADA disponibilizados ao INSA para efeito de participação no presente certame e que possam ser exigidos para a execução contratual, serão tratados para finalidade específica, em conformidade com os termos do artigo 7º da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).
2. É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.
3. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações (em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis) repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o

disposto na Lei nº 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do edital/instrumento contratual.

4. As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da participação no certame e eventual execução contratual, por inobservância à LGPD.

Local, __ de _____ de ____.

Nome do Representante Legal da Empresa
Cargo

ANEXO VII
MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

CONTRATO N°	xxxx/aaaa
OBJETO	objeto do contrato
CONTRATADA	nome da contratada
CNPJ	xx.xxx.xxx/xxxx-xx
PREPOSTO	Nome do Preposto da Contratada
GESTOR DO CONTRATO	Nome do Gestor do Contrato MATR. xxxxxxxxxxxxxx

DECLARO, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº _____, instaurado pelo Processo nº _____, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente. Estando ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos.

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

A empresa compromete-se a:

- a) Implementar práticas de gestão ambiental em suas operações, visando a redução do impacto ambiental;
- b) Utilizar, sempre que possível, materiais e equipamentos com menor impacto ambiental;
- c) Promover o uso racional de recursos naturais, especialmente água e energia;
- d) Adotar medidas para redução da geração de resíduos sólidos;
- e) Realizar o descarte adequado de resíduos, especialmente resíduos eletrônicos, em conformidade com a legislação ambiental vigente;
- f) Capacitar seus colaboradores sobre práticas sustentáveis e conscientização ambiental;
- g) Priorizar a utilização de tecnologias verdes e soluções de TI sustentáveis;
- h) Observar critérios de eficiência energética na aquisição e utilização de equipamentos;
- i) Implementar políticas de papel zero ou redução significativa do uso de papel;
- j) Cumprir todas as normas ambientais aplicáveis aos serviços prestados.

CRITÉRIOS ESPECÍFICOS PARA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Especificamente para serviços de Tecnologia da Informação, a empresa declara que:

- a) Os equipamentos oferecidos atendem aos critérios de segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética previstos na Portaria nº 170/2012 do INMETRO;
- b) Os bens de informática oferecidos não contêm substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr VI), cádmio (Cd), bifenis polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs);
- c) Adota práticas de TI Verde, incluindo virtualização, otimização do uso de energia e redução da geração de lixo eletrônico;
- d) Possui plano de descarte ou reuso adequado para ativos de TI, considerando os riscos ambientais dos componentes eletrônicos;
- e) Prioriza processos administrativos eletrônicos, reduzindo o uso de papel e promovendo a digitalização de documentos.

CERTIFICAÇÕES E CONFORMIDADES AMBIENTAIS

A empresa declara possuir e manter durante a execução contratual:

- ☐ Certificação ISO 14001 (Sistema de Gestão Ambiental)
- ☐ Outras certificações ambientais relevantes: _____
- ☐ Licenças ambientais necessárias para as atividades desenvolvidas
- ☐ Não possui certificações, mas compromete-se com as práticas declaradas

RESPONSABILIDADE E MONITORAMENTO

A empresa compromete-se a:

- Permitir o monitoramento das práticas ambientais pelo INSA;
- Fornecer relatórios periódicos sobre as ações ambientais implementadas;
- Assumir integral responsabilidade por eventuais danos ambientais causados por suas atividades;
- Manter atualizados os procedimentos ambientais conforme a legislação vigente.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

Responsável/Representante Legal da Empresa

Nome: _____

CPF: _____

Cargo: _____

Local, ____ de _____ de ____.

Assinatura do Representante Legal

ANEXO VIII

INFRAESTRUTURA E RECURSOS DE TIC

1. INTRODUÇÃO

Este apêndice apresenta o levantamento consolidado dos recursos tecnológicos atualmente disponíveis na organização. O inventário descreve, de forma estruturada, a infraestrutura de rede, datacenter, equipamentos de usuário, bem como plataformas, sistemas e indicadores de uso.

A consolidação das informações aqui apresentadas foi realizada a partir de dados obtidos junto às equipes técnicas e registros de inventário, refletindo a situação vigente na data de elaboração do Estudo Técnico Preliminar.

Por questões de segurança da informação, optou-se deliberadamente por não detalhar dados específicos como versões de softwares e especificações técnicas de equipamentos. Esta medida visa preservar informações sensíveis relacionadas à infraestrutura tecnológica, mantendo-as adequadamente protegidas. Não obstante, os dados apresentados são integralmente suficientes para viabilizar análises de capacidade, dimensionamento de serviços e gestão eficiente do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem haver qualquer comprometimento da segurança infraestrutural.

2. INFRAESTRUTURA DE REDE

2.1 Ativos de Rede (Switches e Controladoras)

- 10 x Switch ECS2100-52T

2.2 Wireless (Pontos de Acesso)

- 9 x Access Point EAP 101
- 5 x Access Point CISCO
- 6 x Access Point Ruckus R700

2.3 Telefonia e VoIP

- VoIP virtualizado pela TelnetFast via SIP

2.4 Videomonitoramento

- Software Intelbras SimNext
- 28 x Câmeras IP

3. INFRAESTRUTURA DE DATACENTER

3.1 Servidores Físicos

- DELL PowerEdge R710

- DELL PowerEdge R720
- DELL PowerEdge R540
- DELL PowerEdge R740
- DELL PowerEdge R320
- DELL PowerEdge R640
- DELL PowerVault MD1200

3.2 Servidores Virtualizados

- 11 servidores virtualizados

3.3 Armazenamento

- DELL PowerVault MD3400

4. INFRAESTRUTURA DE USUÁRIO (ENDPOINT)

4.1 Computadores e Periféricos

- 133 × Estações de Trabalho (Desktops)
- 28 × Notebooks
- 4 × Impressoras

5. PLATAFORMAS E SISTEMAS

5.1 Sistemas Operacionais de Servidor

- Windows Server 2022
- Ubuntu Server
- Debian 12 e 13
- FreeBSD
- CentOS
- Proxmox PVE

5.2 Virtualização e Orquestração

- Hyper-V
- Proxmox

5.3 Serviços de Rede e Infraestrutura e outras ferramentas

- iDRAC
- Proxmox PVE
- Active Directory
- Samba LDAP
- Fortinet VPN IPSEC
- Fortinet Fortigate
- Fortinet SSO
- GLPI
- Bind9

- Azure AWS
- EDGE-CORE CLI (EdgeCOS)
- Cisco CLI
- Ruckus Stand Alone

5.4 Bancos de Dados

- PostgreSQL
- MariaDB
- MySQL

6. INDICADORES DE USO

Usuários Internos Ativos: 140

Dispositivos Conectados Simultaneamente à Rede Wireless (média/dia): 70

ANEXO X
DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA

DECLARAMOS, para todos os fins e efeitos legais, que optamos por NÃO REALIZAR a vistoria facultativa nas instalações do Instituto Nacional do Semiárido - INSA, tendo pleno conhecimento do objeto a ser executado.

Declaramos ainda que assumimos total responsabilidade por essa decisão, eximindo o INSA de quaisquer reclamações futuras quanto ao desconhecimento das instalações, condições do local, grau de dificuldade para execução do objeto ou qualquer outro fator que possa interferir na prestação dos serviços contratados.

Estamos cientes de que a não realização da vistoria não nos exime de qualquer das obrigações assumidas, nem pode ser invocada para justificar a cobrança de valores adicionais ou modificação das condições de execução.

COMPROMETEMO-NOS a executar o objeto contratual nas condições estabelecidas no Termo de Referência e demais documentos do certame, assumindo todos os riscos decorrentes da não realização da vistoria prévia.

Declaramos, para todos os fins e efeitos legais, aceitar, irrestritamente, todas as condições e exigências estabelecidas no Edital da licitação em referência e do Contrato a ser celebrado, cuja minuta constitui o Anexo do Edital.

Declaramos, ainda, que inexistente qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com servidor, ou dirigente do INSTITUTO NACIONAL DO SEMIÁRIDO - INSA.

Por fim, assumimos inteira responsabilidade por eventuais dificuldades e/ou custos adicionais que venham a ocorrer durante a execução dos serviços em razão do não conhecimento prévio das condições e peculiaridades do local da prestação dos serviços.

DADOS DA EMPRESA

Razão Social	
CNPJ	
Endereço	
Telefone	
E-mail	
Representante Legal	
CPF do Representante	
Cargo	_____

_____, ____ de _____ de ____.

Nome do Representante Legal
Cargo

CPF: _____

ANEXO XI
MODELOS DE PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

1. INTRODUÇÃO

1.1. Objetivo

Conforme PORTARIA SGD/MGI n.º 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024, este documento apresenta os modelos de planilhas de custos e formação de preços conforme estabelecido nos itens 19.2.1 e 19.2.4 da Portaria SGD/MGI n.º 6.680/2024, para contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

1.2. Orientações Importantes

- 1.2.1. Esta planilha deve ser preenchida para cada perfil profissional previsto na contratação.
- 1.2.2. Os percentuais e valores devem estar em conformidade com a legislação trabalhista vigente e as convenções coletivas aplicáveis.
- 1.2.3. A planilha deve ser entregue pelas empresas licitantes durante a fase de seleção do fornecedor.
- 1.2.4. Os custos apresentados devem refletir a realidade da prestação dos serviços e estar devidamente justificados.

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nº do Processo	
Nº da Licitação	
Nome da Empresa	
CNPJ	
GRUPO XX	<descrição do grupo>
ITEM XX	<descrição do item>

Componentes de Custo de Pessoal

Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo total por perfil (CT= S x K)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)

Subtotal componentes de custo de Pessoal					R\$ _____

Demais componentes de custo

Descrição	Memória de Cálculo / Justificativa	Valor Mensal
Custos com software		
Custos com recursos de computação		
Custos com equipamentos		
Custos com serviços de informações		
Outros custos (especificar)		
Subtotal Demais componentes de custo		R\$ _____

Componentes de Preço (não compreendidos na composição do Fator K)

Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
Subtotal componentes de preço	R\$ _____

TOTAIS

Total Mensal:	R\$ _____
----------------------	-----------

Valor Total do [item/grupo]:	
[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	R\$ _____

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL

Nº PROCESSO	
LICITAÇÃO Nº	
CNPJ	
NOME DA EMPRESA	
LOTE	
ITEM	
PERFIL PROFISSIONAL	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Número de Meses de Execução do Contrato	
E	Número de registro da convenção coletiva de trabalho	
F	Regime Tributário da Empresa:	

Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado

1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2	Remuneração do profissional	
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual) CBO:	

4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)	
---	---	--

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

A	Salário Base	R\$
B	Adicional de Periculosidade ____%	R\$
C	Adicional de Insalubridade ____%	R\$
D	Adicional Noturno	R\$
E	Hora Noturna Adicional	R\$
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado	R\$
G	Outros (especificar)	R\$
TOTAL DO MÓDULO 1		R\$

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

2.1. Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias

A	13º Salário ____%	R\$
B	Férias e Adicional de Férias ____%	R\$
Subtotal		R\$
Incidência do Submódulo 2.2 ____%		R\$
Total		R\$

2.2. Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições

A	INSS ____%	R\$
B	Salário Educação ____%	R\$
C	Seguro Acidente de Trabalho RAT: ____% FAP: ____% Total: ____%	R\$
D	SESI ou SESC ____%	R\$

E	SENAI ou SENAC ____%	R\$
F	SEBRAE ____%	R\$
G	INCRA ____%	R\$
H	FGTS ____%	R\$
I	Outras Contribuições (especificar) ____%	R\$
Total ____%		R\$

2.3. Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários

A	Transporte	Nº Vales: _____	Valor do Vale: R\$_____	Nº dias úteis: _____	Desc. Empregado: R\$_____	R\$
B	Auxílio Alimentação		Valor do Vale: R\$_____	Nº dias úteis: _____	Desc. Empregado: R\$_____	R\$
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R\$
D	Auxílio Creche					R\$
E	Seguro de vida, invalidez e funeral					R\$
F	Auxílio cesta básica					R\$
I	Outros (especificar)					R\$
Total						R\$

MÓDULO 2: RESUMO

2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias	R\$
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	R\$
2.3	Benefícios Mensais e Diários	R\$
	TOTAL DO MÓDULO 2	R\$

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO

A	Aviso Prévio Indenizado ____%	R\$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado ____%	R\$
C	Aviso Prévio Trabalhado ____%	R\$

D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado ____%	R\$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado ____%	R\$
TOTAL DO MÓDULO 3 ____ %		R\$

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4.1 Submódulo 4.1 - Ausências Legais

A	Férias e Terço Constitucional de Férias			R\$
B	Ausências Legais			R\$
C	Licença Paternidade	Licenças/ano: Incidência:	____%	R\$
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano: Incidência:	____%	R\$
E	Afastamento Maternidade	Licenças/ano: Incidência:	____%	R\$
F	Outros (especificar)		____%	R\$
Total				R\$

4.2 Submódulo 4.2 - Intra jornada

A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação ____%	R\$
Total		R\$

MÓDULO 4: RESUMO

4.1	Substituto nas Ausências Legais	R\$
4.2	Substituto na Intra jornada	R\$
Subtotal do Módulo 4		R\$
Incidência do submódulo 2.2 ____%		R\$
TOTAL DO MÓDULO 4		R\$

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS

A	Uniformes (valor em parte não renovável)	R\$
B	Materiais	R\$
C	Microcomputador utilizado por profissional	R\$
D	Outros (especificar)	R\$
TOTAL DO MÓDULO 5		R\$

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

A	Custos Indiretos	R\$ ____	____%	R\$
B	Lucro	R\$ ____	____%	R\$
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos				R\$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional				R\$
C.1	Tributos federais (COFINS)	____%	R\$	
C.2	Tributos Federais (PIS)	____%	R\$	
C.3	INSS (Desoneração)	____%	R\$	
D	Tributos Estaduais (especificar)	____%	R\$	
E.1	Tributos Municipais (ISS)	____%	R\$	
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)	____%	R\$	
F	Total dos Tributos	____%	R\$	

MÓDULO 6: RESUMO

6.A	Custos Indiretos	R\$
6.B	Lucro	R\$
6.F	Tributos	R\$
TOTAL DO MÓDULO 6		R\$

QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
--	--------------------

A - MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R\$
B - MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAL E DIÁRIOS	R\$
C - MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	R\$
D - MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	R\$
E - MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS	R\$
Subtotal (A + B + C + D + E)	R\$
F - MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R\$

VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL	R\$
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS	_____
CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL	R\$ _____
FATOR-K	_____
TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL	R\$ _____
TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL	R\$ _____

ANEXO XII

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DAS CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS

1. INTRODUÇÃO

Este anexo apresenta o conteúdo programático das certificações obrigatórias listadas no Anexo I (Requisitos de Equipe Técnica e Qualificação Profissional para Execução dos Serviços), além de uma **lista exemplificativa** de certificados análogos.

O conteúdo programático servirá de base para avaliar a validade de certificações não listadas. Para serem aceitas como análogas, as certificações apresentadas devem contemplar **pelo menos 80%** de todo o conteúdo da certificação obrigatória correspondente **de forma explícita**.

2. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Perfil profissional	Licença	Conteúdo Programático	Certificados Análogos
Técnico em manutenção de equipamentos de informática	CompTIA A+ Core 1 (220-1101)	1. Dispositivos Móveis * Instalação e configuração de hardware e componentes de notebooks (RAM, baterias, telas, teclados). * Tipos e características de telas de dispositivos móveis (LCD, OLED, digitizers). * Configuração de portas de conexão e acessórios (USB-C, Lightning, NFC, Bluetooth, estações de acoplamento). * Conectividade de rede em dispositivos móveis (celular/5G, Wi-Fi, sincronização de dados e gerenciamento de dispositivos - MDM). 2. Redes (<i>Networking</i>) * Tipos de rede (LAN, WAN, PAN, MAN) e protocolos de comunicação (TCP/IP, UDP, DNS, DHCP, HTTP/S). * Tipos de conexões com a Internet e cabos (Fibra, Cabo, DSL, Par Trançado, Coaxial). * Configuração de dispositivos de rede (roteadores, <i>switches</i>, <i>firewalls</i>,	* Google IT Support Professional Certificate. * Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator Associate. * Cisco Certified Support Technician (CCST) – Cybersecurity / Networking.

		pontos de acesso sem fio). * Padrões Wi-Fi (802.11a/b/g/n/ac/ax) e frequências de rede (2.4 GHz, 5 GHz, 6 GHz). 3. Hardware * Tipos de cabos, adaptadores e conectores (HDMI, DisplayPort, USB, Ethernet). * Instalação e configuração de memórias RAM, placas-mãe, CPUs e placas de expansão. * Dispositivos de armazenamento e configurações RAID (HDDs, SSDs, NVMe). * Fontes de alimentação (Power Supplies) e dimensionamento de potência. * Configuração de impressoras e multifuncionais (térmicas, jato de tinta, laser, 3D). 4. Virtualização e Computação em Nuvem * Conceitos de Cloud Computing e modelos de serviço (IaaS, PaaS, SaaS). * Modelos de implantação em nuvem (Pública, Privada, Híbrida, Comunitária). * Virtualização no lado do cliente (Host/Guest, hipervisores do Tipo 1 e Tipo 2, requisitos de recursos para Máquinas Virtuais). 5. Resolução de Problemas de Hardware e Redes (<i>Troubleshooting</i>) * Diagnóstico e resolução de problemas na placa-mãe, CPU, memória e alimentação (superaquecimento, desligamentos inesperados). * Resolução de problemas de armazenamento e matrizes RAID. * Diagnóstico de falhas de exibição/vídeo e dispositivos móveis. * Solução de problemas de conectividade em redes cabeadas e sem fio. * Solução de problemas em impressoras.	
--	--	---	--

Administrador de sistemas operacionais	LPIC-2 (Linux Professional Institute Certification Level 2)	1. Planejamento de Capacidade * Medição e monitoramento do uso de recursos do sistema (CPU, memória, E/S de disco e tráfego de rede). * Previsão de necessidades futuras de recursos e identificação de gargalos de desempenho. * Ferramentas de monitoramento de infraestrutura. 2. Kernel do Linux * Componentes do Kernel e gerenciamento de módulos em tempo de execução. * Compilação, personalização e atualização do Kernel. * Aplicação de <i>patches</i> e solução de problemas do Kernel. 3. Inicialização do Sistema * Customização e configuração da inicialização do sistema utilizando systemd. * Gerenciamento de segurança no systemd (slices, scopes e limites de recursos). * Gerenciadores de boot (GRUB Legacy e GRUB 2) em arquiteturas BIOS e UEFI. * Recuperação do sistema e modo de emergência. 4. Dispositivos e Sistemas de Arquivos * Operação, integridade, manutenção e parâmetros avançados de sistemas de arquivos. * Criptografia de dispositivos de armazenamento utilizando LUKS e dm-crypt. * Tecnologias de armazenamento em rede (iSCSI, SAN, LUNs). 5. Gerenciamento Avançado de Armazenamento * Configuração e manutenção de arranjos RAID via software (mdadm). * Gerenciamento de Volumes Lógicos (LVM): criação de PVs, VGs, LVs, redimensionamento e snapshots. * Operações e conceitos básicos de	* LFCS (Linux Foundation Certified System Administrator). * LFCE (Linux Foundation Certified Engineer) * Oracle Linux Certified Professional (OCP - Oracle Linux System Administrator) * CompTIA Linux+
--	---	--	--

		ZFS (pools, datasets, quotas). 6. Configuração de Rede * Configuração dinâmica e persistente de interfaces de rede (IPv4 e IPv6) com iproute2 e NetworkManager. * Configuração de tabelas de roteamento, roteamento avançado e ponte (<i>bridging</i>), agregação de links (<i>bonding</i>) e VLANs. * Diagnóstico e solução de problemas de conectividade em redes. 7. Manutenção do Sistema e Automação * Compilação e instalação de programas a partir do código-fonte (uso do make, configure). * Operações avançadas de backup e soluções centralizadas. * Conceitos de gerenciamento de configuração e automação com Ansible. * Acesso remoto seguro e avançado utilizando SSH (túneis, chaves, configurações avançadas do servidor). 8. Servidor de Nomes de Domínio (DNS) * Instalação, configuração e manutenção do servidor BIND 9. * Criação e gerenciamento de zonas de DNS (direta e reversa). * Segurança no servidor DNS: chaves TSIG, zonas restritas (chroot), DNSSEC e servidores alternativos (PowerDNS, DANE). 9. Serviços Web e Proxy * Instalação e configuração de servidores web HTTP (Apache e Nginx). * Implementação de hospedagem virtual (<i>Virtual Hosts</i>), módulos e suporte a scripts (PHP, etc.). * Configuração de segurança em conexões HTTPS/SSL/TLS. * Implementação e configuração de servidor proxy e cache (<i>Squid</i>) e proxies reversos.	
--	--	--	--

		10. Compartilhamento de Arquivos * Configuração do servidor de arquivos Samba para integração e compartilhamento de recursos com clientes Windows/Linux. * Configuração do servidor NFS (<i>Network File System</i>) para compartilhamento nativo entre sistemas Unix/Linux, exportação de diretórios e opções de montagem. 11. Gerenciamento de Clientes de Rede * Configuração de servidores de atribuição dinâmica de endereços (DHCP). * Autenticação de usuários via PAM (<i>Pluggable Authentication Modules</i>). * Integração de clientes com serviços de diretório centralizados (OpenLDAP). 12. Serviços de E-mail * Configuração de Agentes de Transporte de Correio (MTA) como Postfix ou Sendmail. * Configuração de servidores POP3/IMAP (ex.: Dovecot) para entrega e leitura de e-mails. 13. Segurança do Sistema * Configuração de Firewalls de rede e host (utilizando iptables, nftables, ufw ou firewalld). * Implementação de Redes Privadas Virtuais (VPN) com OpenVPN ou WireGuard. * Proteção de serviços e sistemas através de ferramentas de detecção de intrusão e auditoria de segurança.	
Administrador de sistemas operacionais	CompTIA Cloud+	1. Arquitetura de Nuvem * Modelos de Nuvem: Análise e aplicação dos modelos de serviço (IaaS, PaaS, SaaS) e implantação (Pública, Privada, Híbrida, Multicloud). * Design de Infraestrutura: Design de soluções focadas em alta disponibilidade, tolerância a falhas, escalabilidade (vertical e horizontal) e recuperação de desastres (<i>Disaster Recovery</i>).	* EXIN Cloud Computing Foundation / Advanced. * Archixt / Cloud Credential Council (CCC) – Cloud Technology Associate. * AWS Certified

		* Capacidade e Desempenho: Dimensionamento de recursos computacionais, armazenamento e banda de rede. 2. Implantação e Operações * Provisionamento de Recursos: Implantação e gerenciamento de máquinas virtuais, contêineres e componentes de rede na nuvem. * Automação e Orquestração: Aplicação de conceitos de Infraestrutura como Código (IaC) e ferramentas de automação/orquestração. * Gerenciamento de Mudanças e Patches: Execução de atualizações, gerenciamento de imagens e aplicação de patches no ambiente em nuvem. 3. Segurança na Nuvem * Controle de Acesso e Identidade (IAM): Configuração de autenticação multifator (MFA), controle baseado em papéis (RBAC) e federação de identidades. * Proteção de Dados: Criptografia em trânsito e em repouso, gerenciamento de chaves (KMS) e políticas de retenção de dados. * Segurança de Rede: Configuração de listas de controle de acesso (ACLs), grupos de segurança, firewalls virtuais e zonas de rede (VPCs/VNets). 4. Manutenção e Otimização * Monitoramento e Métricas: Análise de logs, criação de alertas e avaliação de métricas de uso de recursos (CPU, memória, armazenamento, rede). * Otimização de Custos e Recursos: Identificação e eliminação de recursos ociosos, escalonamento automático (<i>autoscaling</i>) e governança de custos em nuvem. * Continuidade de Negócios: Realização e validação de backups, replicação de dados e testes de planos de recuperação. 5. Resolução de Problemas	Solutions Architect – Associate (ou AWS Certified SysOps Administrator – Associate) * Microsoft Certified: Azure Administrator Associate (AZ-104) * Google Associate Cloud Engineer * Google Professional Cloud Architect
--	--	---	---

		(<i>Troubleshooting</i>) * Problemas de Conectividade: Diagnóstico e resolução de falhas de rede, roteamento, resolução de nomes (DNS) e latência. * Problemas de Desempenho e Recursos: Identificação de gargalos de processamento, estouro de memória e lentidão de disco/rede. * Falhas de Segurança e Acesso: Solução de problemas relacionados a permissões de IAM, falhas de autenticação e bloqueios de firewall.	
Administrador de sistemas operacionais / Analista de redes e de comunicação de dados	ITIL 4 Foundation	1. Conceitos Chave do Gerenciamento de Serviços * Definições Fundamentais: Serviço, Utilidade e Garantia (<i>Utility and Warranty</i>), Cliente, Usuário, Patrocinador e Gerenciamento de Serviços. * Criação de Valor: A transição da entrega de valor para a co-criação de valor através de relacionamentos de serviço. * Resultados, Custos e Riscos: Como serviços ajudam a atingir resultados desejados, gerenciar custos e mitigar riscos. * Ofertas e Relacionamentos de Serviço: Estrutura das ofertas de serviço, provisão e consumo. 2. Princípios Orientadores (<i>Guiding Principles</i>) * Foco no valor. * Começar de onde você está * Progredir iterativamente com feedback * Colaborar e promover visibilidade * Pensar e trabalhar holisticamente * Manter de forma simples e prática * Otimizar e automatizar 3. As Quatro Dimensões do Gerenciamento de Serviços * Organizações e Pessoas: Cultura, papéis, responsabilidades e competências. * Informação e Tecnologia: Ferramentas, sistemas de gestão, dados e infraestrutura. * Parceiros e Fornecedores: Relacionamento com fornecedores	* ISO/IEC 20000 Foundation (EXIN / APMG / PeopleCert). * VeriSM™ Foundation (EXIN) * FitSM Foundation

		e contratos de terceirização. * Fluxos de Valor e Processos: Atividades, etapas e fluxos de trabalho operacionais. 4. O Sistema de Valor de Serviço (SVS) e a Cadeia de Valor de Serviço * Sistema de Valor de Serviço (SVS): Como os componentes da organização trabalham juntos para facilitar a criação de valor (Governança, Princípios, Práticas, Melhoria Contínua). * Cadeia de Valor de Serviço (<i>Service Value Chain</i>): As 6 atividades centrais que transformam demandas em valor (Planejar, Melhorar, Engajar, Desenho e Transição, Obter/Construir, Entregar e Suportar). 5. Práticas de Gerenciamento da ITIL 4 * Práticas de Gerenciamento Geral: * Melhoria Contínua * Gerenciamento de Mudanças de Negócio / Habilitação de Mudança * Gerenciamento de Incidentes * Gerenciamento de Problemas * Gerenciamento de Requisições de Serviço * Central de Serviços * Gerenciamento de Nível de Serviço * Gerenciamento de Ativos de TI * Monitoramento e Gerenciamento de Eventos * Gerenciamento de Liberação * Gerenciamento de Configuração de Serviço * Gerenciamento de Segurança da Informação * Gerenciamento de Fornecedores * Gerenciamento de Implantação * Gestão de Relações com o Negócio	
Analista de redes e de comunicação de dados	CompTIA Network+	1. Conceitos de Redes * Modelos de Referência: Compreensão e aplicação do Modelo OSI (7 camadas) e da Pilha TCP/IP. * Dispositivos de Rede: Funções e	* Cisco Certified Network Associate (CCNA). * Cisco Certified Support

		operação de roteadores, switches (Camada 2 e 3), firewalls, pontos de acesso (AP), balanceadores de carga e proxies. * Endereçamento IP: Endereçamento IPv4 (máscaras de rede, CIDR, sub-roteamento/VLSM) e IPv6 (tipos de endereço, autoconfiguração SLAAC). * Protocolos e Portas: Protocolos de rede essenciais (DNS, DHCP, NTP, SMTP, HTTP/S, SSH, Telnet, FTP, SNMP, LDAP) e suas portas padrão. * Topologias e Tipos de Rede: LAN, WAN, MAN, PAN, SAN, topologies em estrela, malha (<i>mesh</i>) e barramento. 2. Implementação de Redes * Cabeamento e Conectores: Tipos e padrões de cabos de par trançado (Cat 5e, Cat 6, Cat 6a), fibra óptica (monomodo e multimodo) e conectores (RJ45, LC, SC, ST). * Roteamento e Comutação (<i>Routing & Switching</i>): * Conceitos de roteamento estático e dinâmico (OSPF, BGP). * Configuração de VLANs, * Trunking* (802.1Q) e protocolos de prevenção de loop (<i>Spanning Tree Protocol</i> - STP). * Tecnologias de comutação: PoE (<i>Power over Ethernet</i>), agregação de links (LACP). * Redes Sem Fio (Wi-Fi): Padrões IEEE 802.11 (a/b/g/n/ac/ax/be), frequências (2.4 GHz, 5 GHz, 6 GHz), canais e antenas. 3. Operações de Rede * Documentação e Políticas: Diagramas de rede, procedimentos operacionais padrão (SOP), contratos de nível de serviço (SLA) e acordos de interconexão. * Monitoramento e Métricas: Coleta e análise de métricas usando SNMP, Syslog, NetFlow/IPFIX e espelhamento de portas (SPAN/TAP). * Continuidade de Negócios e Alta Disponibilidade: * Métodos de redundância	Technician (CCST) – Networking * Juniper Networks Certified Associate - Junos (JNCIA-Junos) * Aruba Certified Switching Associate (ACSA) * HPE Aruba Networking Certified Associate * Huawei Certified ICT Associate - Datacom (HCIA-Datacom)
--	--	---	--

		(FHRP/VRRP, fontes de alimentação redundantes, NIC teaming). * Rotinas de backup, planos de recuperação de desastres (DRP) e no-breaks (UPS). 4. Segurança de Rede * Conceitos Fundamentais: Tríade CIA (Confidencialidade, Integridade, Disponibilidade) e superfícies de ataque. * Ataques Comuns a Redes: Spoofing de IP/MAC, envenenamento de ARP, negação de serviço (DoS/DDoS), ataques <i>Man-in-the-Middle</i> (MitM) e <i>phishing</i>. * Endurecimento (<i>Hardening</i>) e Defesa: * Configuração de Firewalls, sistemas de detecção/prevenção de intrusão (IDS/IPS). * Controle de acesso: Lista de Controle de Acesso (ACL), 802.1X, RADIUS, TACACS+. * Segurança Wi-Fi: Padrões de criptografia WPA2 e WPA3 (Personal e Enterprise). * Segmentação de rede e redes privadas virtuais (VPNs IPsec e SSL/TLS). 5. Resolução de Problemas de Rede (<i>Troubleshooting</i>) * Ferramentas de Linha de Comando: Uso de ping, traceroute/tracert, nslookup/dig, ipconfig/ifconfig/ip, netstat, arp e route. * Ferramentas Físicas e de Diagnóstico: Testadores de cabo, multímetros, localizadores de tom (<i>toner probe</i>), analisadores de Wi-Fi e ferramentas de captura de pacotes (Wireshark). * Diagnóstico de Falhas: Solução de problemas físicos de cabo, falhas de sinal Wi-Fi, erros de configuração de IP/DNS/DHCP e problemas de desempenho/latência.	
Analista de redes e de comunicação de dados	CompTIA Security+	1. Conceitos Gerais de Segurança * Princípios Fundamentais: Tríade CIA (Confidencialidade, Integridade	* SSCP – Systems Security

		e Disponibilidade), Não Repúdio, Modelo AAA (Autenticação, Autorização e Auditoria) e modelo Zero Trust. * Controles de Segurança: Categorias (técnico, operacional, gerencial, físico) e tipos de controle (preventivo, detectivo, corretivo, compensatório, dissuasivo). * Gerenciamento de Mudanças: Impactos de processos de aprovação, testes, planos de rollback e janelas de manutenção na segurança. * Soluções Criptográficas: Criptografia simétrica e assimétrica, funções *hash*, assinaturas digitais, esteganografia e Infraestrutura de Chaves Públicas (PKI). 2. Ameaças, Vulnerabilidades e Mitigações * Atores de Ameaça e Motivações: Estados-nação, hacktivistas, ameaças internas (insiders), cibercriminosos organizados e Shadow IT. * Vetores de Ataque e Superfícies: Engenharia social (phishing, vishing, smishing, personificação), ataques baseados em arquivos, rede e cadeia de suprimentos. * Tipos de Vulnerabilidades: Falhas de software/Aplicações (Injeção de SQL, XSS, Buffer Overflow), SO, firmware, dispositivos móveis, ambientes virtuais/nuvem e configurações incorretas. * Ataques Maliciosos: Ransomware, malwares, exploração de senhas, negação de serviço (DoS/DDoS), envenenamento de DNS e ataques criptográficos. * Técnicas de Mitigação: Endurecimento de sistemas (hardening), segmentação de rede, controle de acesso, aplicação de *patches* e isolamento. 3. Arquitetura de Segurança * Modelos de Arquitetura: Segurança em nuvem (matriz de responsabilidade compartilhada), arquiteturas híbridas, Infrastructure	Certified Practitioner (ISC²) * GSEC – GIAC Security Essentials (SANS / GIAC) * ISACA CSX-P (Cybersecurity Nexus Practitioner) / CSX Fundamentals * EXIN Cyber & IT Security Foundation / Practitioner
--	--	---	--

		as Code (IaC), microsserviços e contêineres. * Proteção de Infraestrutura: Sistemas embarcados, Internet das Coisas (IoT), redes industriais (ICS/SCADA), redes definidas por software (SDN) e computação de borda. * Proteção e Privacidade de Dados: Estados dos dados (at rest, in transit, in use), soberania de dados, mascaramento, tokenização e retenção. * Resiliência e Alta Disponibilidade: Redundância, diversidade de plataformas, testes de continuidade de negócios, estratégias de backup e recuperação. 4. Operações de Segurança * Segurança de Recursos de Computação: Implementação de baselines de segurança, proteção de soluções móveis, segurança em Wi-Fi e uso de sandboxing. * Gerenciamento de Identidade e Acesso (IAM): Autenticação multifator (MFA), Single Sign-On (SSO), federação de identidades e gerenciamento de privilégios mínimos. * Gerenciamento de Vulnerabilidades e Ativos: Varreduras de segurança, inventário de ativos (hardware, software e dados) e ciclo de descarte seguro. * Monitoramento e Alertas: Coleta de logs, análise com ferramentas SIEM, automação e orquestração de segurança (SOAR). * Resposta a Incidentes e Computação Forense: Etapas do ciclo de vida de incidentes, contenção, erradicação, preservação de evidências digitais e cadeia de custódia. 5. Gerenciamento e Governança de Programas de Segurança * Governança de Segurança: Políticas, procedimentos, padrões e diretrizes operacionais de segurança.	
--	--	---	--

		* Gestão de Riscos: Identificação e análise de riscos, estratégias de tratamento (mitigação, transferência, aceite, evitação) e gestão de risco de fornecedores/terceiros. * Conformidade e Regulações: Auditorias de segurança, frameworks de conformidade (ex.: ISO 27001, NIST, LGPD/GDPR, PCI-DSS) e penalidades. * Conscientização em Segurança: Programas de treinamento e cultura de segurança da informação.	
--	--	---	--

INST. NACIONAL DO SEMI-ARIDO-NSA

Estudo Técnico Preliminar 19/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 01201.000455/2026-79

2. Descrição da necessidade

O Instituto Nacional do Semiárido (INSA), criado pela Lei nº 10.860, de 14 de abril de 2004, é uma Unidade de Pesquisa integrante da estrutura básica do então Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, (MCTI), na forma do disposto no Decreto nº 5.886, de 6 de setembro de 2006. O INSA tem como finalidade promover o desenvolvimento científico e tecnológico e a integração dos polos socioeconômicos e ecossistemas estratégicos da região do Semiárido brasileiro, bem como realizar, executar e divulgar estudos e pesquisas na área de desenvolvimento científico e tecnológico para o fortalecimento do desenvolvimento sustentável da região.

Para garantir o funcionamento ininterrupto dos diversos sistemas que suportam as atividades das áreas administrativas e de pesquisa do INSA, o Setor de Tecnologia da Informação (SETI) do Instituto conta com o apoio de empresa terceirizada prestadora de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), responsável pela operacionalização da infraestrutura, gerenciamento de ativos de rede, atendimento ao usuário e manutenção preventiva e corretiva dos ativos físicos de TIC.

Além disso, a chegada de 20 novos pesquisadores e tecnólogos tende a aumentar a demanda por recursos de rede e serviços de suporte ao usuário. Com os novos servidores, a tendência também é de aumento no número de bolsistas, o que agrava o cenário descrito. Por fim, tendo em vista a emergência da digitalização do serviço público e do conhecimento científico, espera-se que as pesquisas e atividades de desenvolvimento tecnológico passem a exigir mais da infraestrutura de TIC do Instituto, em especial de serviços como o armazenamento e disponibilização de aplicações.

Contudo, no cenário atual, há a impossibilidade de renovação do contrato vigente (processo administrativo 01201.000432/2021-50) que trata dos serviços de terceirizados de TIC. O vínculo atual está próximo do vencimento, sendo encerrado no dia 29/11/2026, e não pode ser prorrogado devido aos limites temporais estabelecidos no inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93. Considerando a criticidade do serviço, a ausência de expertise na temática no atual corpo de servidores do Instituto e que os serviços operacionais de TIC são passíveis de execução indireta, ou seja, podem ser delegados a empresas especializadas, uma vez que isso permite que a Administração Pública mitigue riscos já mapeados relacionados à contratação, promovendo maior padronização e economicidade, e tornando a fiscalização e a gestão contratual menos onerosas a médio e longo prazo, faz-se necessária a contratação de nova empresa terceirizada prestadora de serviços de TIC.

Ressalta-se que a pretendida contratação está alinhada à Estratégia Nacional de Governo Digital conforme dispõe o Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024, a Portaria SGC/MGI nº 4.248, de 26 de junho de 2024, que estabelece recomendações para o alcance dos objetivos para o período de 2024 a 2027, as Portarias SGD/MGI 1.070/2023, 6.680/2024 e 6.055/2025, que estabelecem o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TI, além da Instrução Normativa SGD/ME 94/2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC. Por não se tratar de disponibilização de serviço público, não se aplica integração à Plataforma gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações.

A contratação dos serviços está prevista no Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PDTIC 2025-2029), conforme descrito a seguir:

- Objetivo Estratégico de TIC (OET04) - Ampliar a infraestrutura digital e o parque tecnológico a partir de princípios e diretrizes de privacidade e segurança da informação para proteger dados e sistemas institucionais.
 - Meta de TIC (MTI07) - Percentual de pontos de acesso à rede cabeada e sem fio para conectividade com a internet de alta velocidade na Sede Administrativa e Estação Experimental do INSA.
 - PAT43 - Manter o contrato de suporte de TIC para a gestão das atividades de infraestrutura e redes de computadores.

A administração utiliza-se dos modelos de artefatos disponibilizados pelo órgão Central do SISP, seguindo os guias e manuais.

A solução a ser contratada não se enquadra nas soluções presentes no catálogo de soluções de TIC padronizadas (consultadas em 30/06/2026), sendo assim, não se aplica a incidência dos princípios do art. 3º da Lei nº 14.129, de 2021, tais como o da interoperabilidade e do § 2º do art. 43 da Lei nº 14.133 de 2022.

De acordo com a Instrução Normativa SGD/MGI nº 6, de 29 de março de 2023, os órgãos e entidades integrantes do SISP devem submeter à aprovação do Órgão Central do SISP as contratações relativas a bens e serviços de TIC com valor global estimado igual ou superior a 20 milhões de reais. Para contratações em sistema de registro de preços, o valor deve considerar o montante das demandas dos órgãos gerenciadores, incluindo as entidades participantes do registro, o que não se aplica no ETP em elaboração. A IN foi alterada pela de nº 85/2025, mas ainda entendemos que não se aplica ao caso, pois ao SRP proposto não será aberto para adesão. (<https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-sgd/mgi-n-86-de-25-de-julho-de-2025-645137365>).

Por se enquadrar como uma solução de TIC, o INSA planeja contratar, com base na Instrução Normativa (IN) SGD /ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e, subsidiariamente, na Lei nº 14.133/21 utilizando a modalidade Pregão, na forma eletrônica. Cabendo-se ressaltar que o objeto da contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD nº 94/2022.

Os serviços de operação de infraestrutura de TIC se constituem como um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança dos recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do INSA. Já o atendimento aos usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares necessários ao desempenho das atividades dos usuários.

A contratação contribuirá de forma decisiva para o alcance dos objetivos estratégicos do INSA, assegurando aos usuários a disponibilidade adequada dos serviços e recursos de TIC. Além disso, promoverá maior confiabilidade e segurança no uso dos sistemas de informação, garantindo a continuidade das atividades institucionais, a eficiência na prestação dos serviços e o suporte necessário à inovação e à tomada de decisão.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
SETI	Mateus de Lima Melo Kopelman

4. Necessidades de Negócio

A presente contratação deverá prover serviços continuados de atendimento ao usuário e de operação de infraestrutura de TIC nos níveis 1, 2 e 3, alinhados às boas práticas dos principais frameworks de governança e gestão de TIC, tais como o ITIL 4 e o COBIT 2019, de modo a atender às necessidades do INSA e dos usuários, compreendendo as seguintes atividades e condições gerais:

- Assegurar suporte técnico especializado para atendimento às demandas de TIC, promovendo maior segurança, desempenho e disponibilidade dos recursos, bem como atuando de forma consultiva na construção de soluções tecnológicas inovadoras, integradas e orientadas pela transformação digital necessária para que as áreas finalísticas alcancem a efetividade da missão institucional do INSA;
- Garantir que as informações sobre a utilização dos recursos de TIC sejam disponibilizadas de forma acessível, clara e tempestiva aos usuários do INSA;
- Promover a maturidade e a melhoria contínua dos serviços de TIC, por meio da adoção de conceitos e boas práticas de gestão, tais como: formação e atualização da base de conhecimento e implementação de ações evolutivas e inovadoras estruturadas em projetos;
- Manter elevados níveis de disponibilidade dos serviços de TIC e garantir seu pronto restabelecimento, por meio do gerenciamento adequado de mudanças, incidentes e problemas relacionados à infraestrutura, serviços e segurança da informação;
- Garantir a operação e manutenção de um ponto único de contato para registro, categorização, priorização, escalonamento, direcionamento e resolução de chamados técnicos de TIC;
- Promover e operacionalizar ações voltadas à gestão da experiência do usuário, assegurando a qualidade no atendimento e a aderência dos serviços às necessidades reais dos usuários;
- Elevar continuamente o grau de satisfação dos usuários de TIC do INSA, monitorando indicadores de desempenho e implementando planos de ação corretivos e preventivos sempre que necessário;
- Assegurar o acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TIC, conforme os princípios da transparência, da privacidade e da segurança da informação;
- Fomentar a pesquisa, o desenvolvimento e a inovação tecnológica;
- Atender às necessidades de processamento de dados dos agentes públicos e assegurar a continuidade dos serviços públicos, proteção e integridade de dados e informações;
- Possibilitar o atingimento das metas decorrentes do Planejamento Estratégico INSA (2020- 2030) e do PDTIC (2025-2029);
- Auxiliar o INSA no cumprimento dos instrumentos regulatórios e recomendações gerais da área de TIC

5. Necessidades Tecnológicas

A solução a ser contratada inclui a prestação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC e de operação de infraestrutura de TIC, considerando o seguinte:

- Os serviços de atendimento aos usuários de TIC abrangem o suporte técnico de microinformática, a manutenção de ativos e softwares relacionados às atividades dos usuários;
- A operação de infraestrutura de TIC envolve serviços técnicos relacionados à segurança da informação, rede de comunicação, banco de dados, servidores, sistemas operacionais, sistemas de backup, armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento.

A contratada deve disponibilizar profissionais qualificados e habilitados, assim como os elementos de software e hardware necessários para a execução dos serviços, exceto os ativos já existentes no ambiente da CONTRATANTE.

A contratada deve utilizar a Central de Serviços de TIC disponibilizada pela CONTRATANTE.

A execução dos serviços deve seguir a estrutura de categorias de serviços e as práticas de gerenciamento do modelo ITIL.

Os serviços de suporte e administração devem utilizar os conceitos de DevOps e DevSecOps, que serão gradativamente implantados no ambiente do INSA, para promover maior integração entre equipes de desenvolvimento e operações, acelerar a entrega de soluções, aumentar a automação de processos, incorporar práticas de segurança desde as fases iniciais dos projetos e, consequentemente, garantir maior qualidade, confiabilidade e proteção dos sistemas e serviços de TIC. Espera-se que a contratada auxilie o Instituto nessa implantação.

A respeito dos Requisitos de Garantia e Manutenção, tem-se:

- Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA deve manter a capacidade técnica e os perfis profissionais necessários, conforme os quantitativos mínimos definidos. A capacitação da equipe técnica para a execução perfeita dos serviços, incluindo a operação do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI fornecida pela CONTRATANTE, é de responsabilidade da CONTRATADA.
- A CONTRATADA deve garantir a continuidade dos serviços, assegurando sua disponibilidade e aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Isso inclui o cumprimento dos tempos de resposta para incidentes e solução de problemas nos ambientes gerenciados.
- Todos os chamados ou tickets devem ter um prazo de garantia previamente definido, com a possibilidade de reabertura pelo usuário em caso de insatisfação com a solução, a partir do atendimento.
- Todos os prazos dos níveis de serviço incidirão novamente nos chamados de garantia (reabertos).

A respeito dos Requisitos de Segurança e Privacidade, tem-se:

- A CONTRATADA deve respeitar as normas nacionais de proteção de dados e informações, especialmente em relação à custódia de dados. As seguintes diretrizes devem ser observadas:
 - Garantir a aplicação da legislação brasileira sobre segurança da informação e proteção de dados.
 - Assegurar que a Administração Pública mantenha a tutela absoluta sobre todos os dados e informações produzidos.
 - Proibir o uso corporativo dos dados e informações pela prestadora de serviço.
 - Desenvolver e implementar procedimentos para resposta a incidentes relacionados aos serviços.
- A CONTRATADA deve seguir as normas internas de segurança da informação do INSA, bem como suas atualizações. Além disso, a CONTRATADA deve auxiliar o INSA na elaboração e atualização das normas, garantindo a adequação com as melhores práticas de mercado.
- A CONTRATADA será responsabilizada pela manutenção do sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos. É proibido divulgar, reproduzir ou utilizar essas informações, sob pena de sanções e penalidades legais, independentemente da classificação de sigilo atribuída pelo INSA.
- A CONTRATADA não pode divulgar quaisquer informações acessadas durante a execução do trabalho sem autorização expressa do INSA, sob pena de sanções e indenização por perdas e danos.
- Cada profissional da CONTRATADA deve assinar um termo declarando que a infraestrutura do INSA não pode ser usada para fins particulares e que a navegação na internet e as correspondências eletrônicas podem ser auditadas.
- Cada profissional deve assinar um termo de compromisso, declarando total obediência às normas de segurança vigentes ou futuras no INSA.

A respeito dos Requisitos de Implantação, tem-se:

- Para a implantação e operação, a CONTRATADA deve seguir os padrões e diretrizes do ambiente da CONTRATANTE, incluindo técnicas, métodos, arquiteturas e documentação.
- O primeiro mês de execução do contrato serão considerados um Período de Adaptação. O INSA repassará informações e atividades para que a continuidade dos serviços não seja interrompida. Após esse período, a CONTRATADA assume a execução total e a responsabilidade pelos resultados.
- Durante o Período de Adaptação, os resultados e Níveis Mínimos de Serviços serão implementados gradualmente, permitindo que a CONTRATADA se adeque e atinja o desempenho mínimo exigido.
- A CONTRATADA deverá tomar todas as medidas necessárias para garantir a execução satisfatória dos serviços, incluindo ajustes e alinhamento de processos de trabalho.
- Em caso de prorrogação contratual, um novo Período de Adaptação não será concedido.

A respeito dos Requisitos de Experiência Profissional, tem-se:

- Os serviços devem ser prestados por profissionais capacitados e habilitados, com os recursos e ferramentas necessários, garantindo padrão de qualidade, segurança e eficiência.
- A CONTRATADA deve comprovar sua experiência por meio de Atestados de Capacidade Técnica, compatíveis com o objeto da contratação.

A respeito dos Requisitos de Formação da Equipe, tem-se:

- Os profissionais devem ter conhecimentos abrangentes e multidisciplinares nas respectivas áreas, além de vivência em boas práticas de mercado para serviços de atendimento a usuários de TIC e operação de infraestrutura, conforme os requisitos mínimos do Anexo I – Requisitos de Equipe Técnica e Qualificação Profissional para Execução dos Serviços.
- Em função do dimensionamento da equipe e da complexidade do ambiente tecnológico do INSA, os profissionais deverão possuir experiência comprovada e especialização compatível com suas funções, de modo a assegurar atendimento qualificado e eficiente a todas as demandas de infraestrutura e de TIC.
- A formação acadêmica, certificações e habilitações dos profissionais seguirão as Categorias de Serviços do Anexo C da Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023, com as adequações necessárias para as necessidades do INSA.
- Na execução dos serviços, também devem ser aplicados os conceitos de DevOps e DevSecOps, que estão sendo gradualmente implantados no ambiente do INSA.
- A quantidade mínima de profissionais deve ser mantida durante toda a execução.
- É vedada a execução de serviços por profissional não identificado, sem a documentação individual enviada pela CONTRATADA, ou que não possua a formação, experiência e qualificação técnica exigida para a função.

A respeito dos Requisitos de Metodologia de Trabalho, tem-se:

- A execução dos serviços deve seguir a estrutura de categorias da Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023 e as práticas de gerenciamento do modelo ITIL, tais como:
 - Gerenciamento de Disponibilidade e Capacidade;
 - b) Gerenciamento de Mudanças;
 - c) Gerenciamento de Requisição;
 - d) Gerenciamento de Incidentes;
 - e) Gerenciamento de Operações de TI;
 - f) Gerenciamento de Conhecimento;
 - g) Gerenciamento de Problemas;
 - h) Gerenciamento de Liberação e Implantação;
 - i) Gerenciamento de Riscos;
 - j) Gerenciamento de Continuidade de Serviço;
 - k) Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;
 - l) Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
 - m) Gerenciamento de Nível de Serviço.
- A CONTRATADA deve também seguir as políticas, normas internas e orientações do CONTRATANTE relacionadas aos serviços.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

A respeito dos Requisitos Legais, tem-se:

- Este processo de contratação deve seguir as seguintes legislações e normas: Constituição Federal, Lei n.º 14.133/2021, Instruções Normativas SGD/ME n.º 94/2022 e SEGES/ME n.º 65/2021, Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Instrução Normativa SEGES/MP n.º 5/2017 (ratificada pela IN SEGES/ME n.º 98/2022), além de outras legislações aplicáveis.
- A contratação também é regida pela Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023, que define o modelo de contratação para esses serviços no âmbito dos órgãos e entidades do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.

A respeito dos Requisitos Temporais, tem-se:

- Considerando a complexidade técnica dos serviços, que exige tempo para implantação completa e amadurecimento dos processos, a contratação deve ter um período de 24 meses.
- O prazo mínimo de 24 meses está em conformidade com o item 9.3.5. do Anexo I da Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023.
- Para fins de contabilização do tempo de resolução dos incidentes e mudanças, todos os prazos são contados em dias corridos, a menos que haja indicação contrária. A contagem se inicia a partir da hora do incidente até a mesma hora no último dia do prazo.

A respeito dos Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais, tem-se:

- A CONTRATADA deve adotar práticas de sustentabilidade ambiental, conforme a Instrução Normativa SLTI/MP n.º 1/2010 e o Decreto n.º 7.746/2012.
- A CONTRATADA deve garantir a viabilidade técnica e o tratamento adequado dos impactos ambientais, incluindo:
 - Baixo impacto sobre recursos naturais (flora, fauna, ar, solo e água).
 - b) Preferência por materiais e tecnologias de origem local.
 - c) Maior eficiência no uso de recursos como água e energia.
 - d) Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local.
 - e) Maior vida útil e menor custo de manutenção dos bens.
 - f) Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais.
 - g) Origem sustentável dos recursos naturais utilizados.
 - h) Práticas de gestão que garantam direitos trabalhistas e normas de segurança e medicina do trabalho.
 - i) Gestão eficaz de emergências para mitigar impactos em empregados, usuários e no meio ambiente.
 - j) Conformidade com requisitos legais e regulamentos ambientais.
 - k) Treinamento interno para empregados (nos primeiros três meses) sobre redução de consumo de energia, água e resíduos sólidos.
 - l) Fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), quando aplicável.
 - m) Orientação sobre o cumprimento de normas internas de segurança e medicina do trabalho.
 - n) Respeito às Normas Brasileiras (NBR) da ABNT sobre resíduos sólidos.
 - o) Orientação aos empregados sobre a destinação correta de resíduos recicláveis.
- A licitante deve apresentar a Declaração de Sustentabilidade Ambiental.
- Esta exigência visa cumprir as normas de sustentabilidade socioambiental, estabelecendo que a licitante deve promover ações ambientais por meio de treinamento e conscientização de seus colaboradores. Tais ações se estenderão durante a gestão contratual, refletindo a responsabilidade ambiental da Administração e da contratada.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

A respeito da Forma de cálculo para definição do quantitativo, tem-se:

- A estimativa para definição do quantitativo considerada adequada para a execução dos serviços pautou-se no modelo proposto pela Portaria SGD /MGI n.º 1.070/2023, baseado especialmente na:
 - a) análise do contrato atual;
 - b) levantamento do histórico de chamados; e
 - c) levantamento do ambiente.

A respeito da Análise do Contrato Atual, tem-se:

- A estimativa do quantitativo de perfis profissionais necessários para a presente contratação baseou-se, primordialmente, na análise da execução do contrato vigente, o qual contempla os serviços de suporte a usuários e de operação da infraestrutura tecnológica. Essa análise considerou o atendimento aos níveis mínimos de serviço definidos no Edital e no Termo de Referência, bem como os indicadores de satisfação de usuários de TI em relação à qualidade dos serviços prestados. Ademais, foram observados os resultados obtidos com a alocação atual de profissionais, de forma a avaliar a suficiência e a adequação do dimensionamento vigente às necessidades institucionais.
- Atualmente, os serviços são executados por meio do Contrato n.º 15/2021 cujo escopo abrange o atendimento a usuários de TIC e a operação da infraestrutura tecnológica do INSA. O quantitativo de profissionais apresentado na tabela a seguir corresponde à equipe atualmente alocada para a execução desses serviços, constituindo um dos parâmetros de referência para o dimensionamento da nova contratação. Conforme a Portaria SGD/ME n.º 1.070/2023, tais informações são fundamentais para subsidiar o adequado dimensionamento dos serviços e, por conseguinte, a definição dos perfis profissionais requeridos para as respectivas categorias de atuação.

Serviço	Perfil Profissional	Quantidade Alocada
SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS	Técnico de Suporte (N1/N2)	2
SUSTENTAÇÃO E GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Analista de Infraestrutura (N3)	1

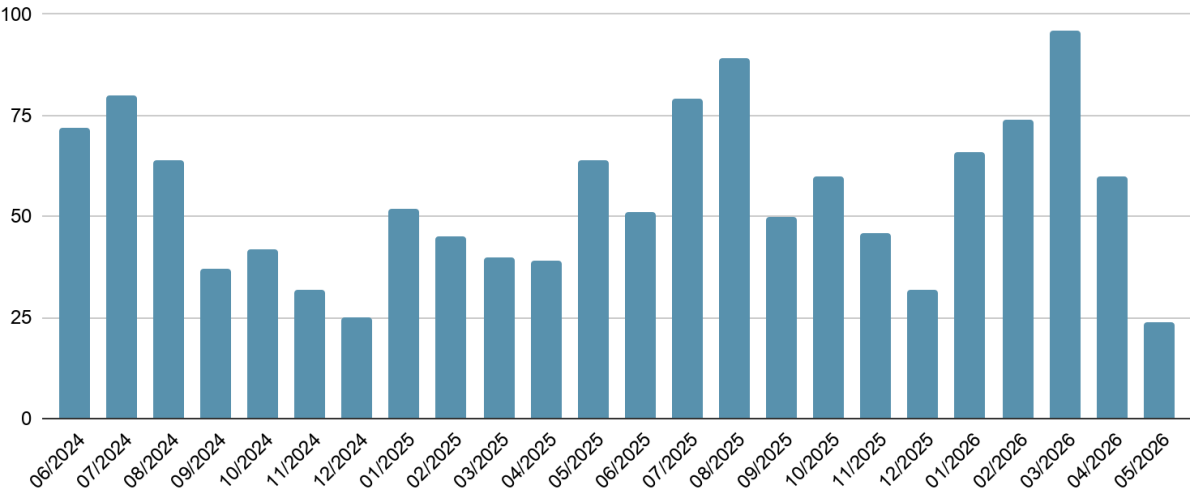
- Conforme as necessidades apresentadas pela área demandante, não se identificou a perspectiva de inclusão de novos serviços no escopo da nova contratação que justifiquem a alocação de profissionais adicionais ou a adoção de especialidades distintas daquelas atualmente em execução no que diz respeito ao serviço SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS. Dessa forma, entende-se que a estimativa de profissionais proposta atenderá minimamente à demanda, mantendo a eficiência operacional alinhada às melhores práticas de serviços de atendimento a usuários e operação de infraestrutura de TIC, sendo necessária apenas a alteração do perfil profissional de Técnico de Suporte para Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática para adequação aos perfis dispostos no Anexo II da Portaria SGD/MGI no 1.070.
- Houve a necessidade de alteração do perfil alocado para o serviço de SUSTENTAÇÃO E GESTÃO DE INFRAESTRUTURA para adequação aos perfis dispostos no Anexo II da Portaria SGD/MGI no 1.070, uma vez que o perfil Analista de Infraestrutura não é apresentado. Após análise técnica, verificou-se que o mesmo pode ser substituído pelos perfis Administrador de Sistemas Operacionais e Analista de Redes e de Comunicação de Dados.

- Em síntese, os profissionais de 1º Nível (N1) são responsáveis pela triagem inicial dos chamados, atuando na identificação e resolução de demandas básicas ou, quando necessário, no devido escalonamento para níveis superiores. A manutenção de uma equipe especializada e adequadamente dimensionada nesse nível contribui para um fluxo de trabalho mais eficiente, reduzindo riscos de interrupção nas atividades dos usuários do INSA.
- No âmbito do 2º Nível (N2), o atendimento contempla chamados de maior complexidade, que demandam conhecimento técnico especializado. Esse perfil profissional deve possuir domínio abrangente das tecnologias vigentes, aliado a competências sólidas em infraestrutura de TI, de modo a apoiar a investigação e a resolução de incidentes críticos. Além disso, sua atuação é estratégica para os processos de melhoria contínua, mitigando a recorrência de problemas e elevando a qualidade dos serviços prestados.
- Por sua vez, o 3º Nível (N3) abrange a manutenção dos perfis atualmente existentes, com a inclusão de profissionais especializados em segurança da informação, automação de processos e serviços de computação em nuvem. Essa reestruturação de perfis visa alinhar a contratação às tendências tecnológicas e institucionais, contemplando o aumento da demanda por segurança, automação e pela migração para ambientes em nuvem, conforme demonstrado na tabela de perfis proposta.

A respeito do Levantamento do histórico de chamados, tem-se:

- Os dados apresentados no gráfico abaixo consolidam estatisticamente os atendimentos de infraestrutura e suporte técnico de TI realizados no período de 24 meses anteriores ao mês de maio de 2026, extraídos do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI do INSA.

Chamados abertos por mês



- O gráfico não apresenta um padrão claro e os picos observados estão associados à chegada de novos servidores. Não se observa nenhuma tendência de queda ou aumento no número de chamados, de forma que é possível concluir que a estrutura atual do serviço pode ser mantida, levando-se em conta apenas a inclusão de novos conhecimentos e expertises que se fizerem necessários para a evolução tecnológica do Instituto e adequação aos dispositivos legais.

A respeito do Levantamento do ambiente, tem-se:

- Para os serviços de operação da infraestrutura e de atendimento aos usuários de TIC, os dados de maior relevância referem-se ao quantitativo e à diversidade dos elementos tecnológicos, abrangendo hardware e software, bem como ao número de usuários a serem atendidos. Esses aspectos estão consolidados no Anexo II – Infraestrutura e Recursos de TIC , que apresenta um panorama do ambiente tecnológico do INSA.
- O ambiente tecnológico do INSA caracteriza-se por sua abrangência e diversidade, contemplando múltiplas plataformas e sistemas operacionais. Para assegurar um suporte eficiente e ágil, faz-se necessária a disponibilidade de uma equipe de help desk devidamente dimensionada e composta por profissionais especializados, capazes de solucionar demandas recorrentes de forma célere e precisa, mitigando impactos nas atividades cotidianas dos usuários.
- A análise do ambiente demonstra não apenas a heterogeneidade tecnológica, mas também volumes de serviços prestados pela área de TI em apoio direto às atividades finalísticas do INSA. Nesse contexto, constata-se que os serviços a serem executados pela futura contratada são de caráter crítico e essencial, sendo, portanto, adequada a utilização dos parâmetros do contrato vigente como referência inicial para o dimensionamento dos recursos humanos a serem alocados.
- A estimativa apresentada neste documento foi construída a partir da consolidação de diversos elementos, incluindo: o histórico de execução do contrato atual; a perspectiva de ampliação do volume de serviços; a necessidade de aprimoramento dos níveis de serviço, visando maior qualidade; e a quantidade estimada de usuários atendidos, em consonância com as diretrizes da Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023.
- Diante da complexidade da infraestrutura tecnológica do INSA, os níveis mínimos de serviço precisam ser estruturados de forma a garantir tempos de resposta adequados e eficientes para a resolução dos chamados.
- Dessa forma, a presente contratação contempla a definição de perfis profissionais voltados à composição das equipes e à adequação dos níveis de serviço, com capacidade para implementar controles de segurança, assegurar a disponibilidade e a operação contínua do ambiente, além de atender às normas aplicáveis aos serviços de suporte a usuários e de sustentação da infraestrutura de TIC e auxiliar no processo de melhoria contínua e adaptação aos principais frameworks de governança a serem adotados pelo INSA.

8. Levantamento de soluções

Foram analisadas 4 alternativas:

1. Postos de Serviço
2. Item de Configuração (IC)
3. Unidade de Serviço Técnico (UST)
4. Pagamento Fixo Mensal Associado a Atendimento de Níveis Mínimos De Serviço - NMS

Na **Alternativa 1**, a contratação por meio de postos de serviço pressupõe a alocação de mão de obra com dedicação exclusiva, em formato presencial, nas dependências do órgão contratante. Suas principais características são:

- Menor esforço na fiscalização técnica;
- Risco de a lista de atividades não contemplar todas as necessidades do órgão;
- Risco de dimensionamento incorreto por parte da contratada, em função da amplitude e da complexidade das atividades previstas;
- Presença do paradoxo lucro-incompetência, isto é, a remuneração permanece fixa ainda que a produtividade fique aquém do esperado.

Entretanto, conforme disposto na Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023, a contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) deve ser realizada mediante modelo de pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. Assim, o modelo de postos de trabalho não se aplica.

Dessa forma, a equipe de planejamento da contratação conclui que esta alternativa é inviável e não está conforme as orientações da Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023, nem com as diretrizes do Tribunal de Contas da União (TCU).

Na **Alternativa 2**, considera-se a contratação baseada nos ICs que compõem o ambiente de TIC do órgão. Item de configuração é qualquer componente de serviço ou ativo sob controle do gerenciamento de configuração que necessita ser gerenciado para viabilizar a entrega de serviços de TIC. Os ICs podem variar em complexidade, tamanho e tipo, abrangendo desde um sistema ou serviço completo, até hardware, software, instalações físicas, documentos de processos e acordos de nível de serviço. Este modelo é mais indicado em ambientes com grande variação de quantitativos sustentados, pois reduz o risco de pagamento acima ou abaixo da necessidade, preservando a qualidade do serviço. A execução é controlada por Ordens de Serviço, permitindo pagamento proporcional aos serviços efetivamente realizados. Outra característica do modelo é o favorecimento ao conhecimento aprofundado e atualizado do ambiente de TIC, viabilizando a identificação de ICs ociosos ou subutilizados e permitindo a otimização do ambiente computacional. Além disso, outras características de destaque são:

- O ônus da gestão de recursos humanos é da contratada;
- Modelo baseado em itens de configuração, que permitem mensuração objetiva e realista do esforço;
- Pagamento proporcional aos serviços executados;
- A otimização do ambiente pode reduzir custos;
- Variações sazonais e estruturais no ambiente afetam diretamente o custo mensal e na qualidade para aferição dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

Apesar de o modelo baseado em Itens de Configuração apresentar mensuração objetiva e proporcional aos serviços executados, a equipe de planejamento da contratação não o considerou viável, pois, embora permita acompanhamento detalhado do ambiente de TIC, não há justificativa para adoção de modelo distinto daquele previsto na Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023, que determina a utilização obrigatória do pagamento fixo mensal vinculado a níveis mínimos de serviço.

Na **Alternativa 3**, o prestador de serviços é responsável pela gestão dos profissionais e de suas entregas, ajustando sua equipe conforme a necessidade para atender aos entregáveis solicitados pelo contratante. O pagamento é realizado de acordo com as atividades previstas em catálogo de serviços, considerando matriz de complexidade e tempo necessário para execução de cada uma. Este modelo exige elevado nível de maturidade do contratante e alta carga de trabalho para a gestão e fiscalização, pois requer: catálogo de serviços fixo e consistente; base histórica de demandas que reflita a realidade da área de TIC; e equipe fiscalizadora capaz de verificar prazos, entregáveis, quantidades de incidentes/problemas e custos efetivos.

O TCU, por meio da Representação TC 014.760/2018-5 e do Acórdão n.º 2037/2019 – Plenário, recomendou evitar a métrica UST na contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, apontando diversas ressalvas quanto ao modelo. A análise evidenciou que, quanto maior o número de incidentes, maior seria a quantidade de USTs e, conseqüentemente, maior a remuneração da contratada. Assim, o modelo de contratação baseado exclusivamente em entregáveis não se mostra viável.

Dessa forma, a equipe de planejamento da contratação conclui que esta alternativa é inviável e não está em conformidade com as orientações do TCU nem com a Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023.

O modelo da **Alternativa 4**, estabelecido pela Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023, e alterado pela Portaria SGD/MGI n.º 6.680, de 4 de outubro de 2024, e Portaria SGD/MGI n.º 6.055, de 26 de agosto de 2025, é de utilização obrigatória para os órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal que estejam realizando o planejamento da contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Nesse modelo, contratação é realizada por meio de pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. Não se trata de dedicação exclusiva de mão de obra, de contratação por homem/hora ou por postos de trabalho.

O valor de referência e o valor máximo da contratação são definidos com base em pesquisa salarial de preços e no fator-k. O modelo busca associar a execução a critérios objetivos de qualidade e resultados, promovendo maior previsibilidade físico-financeira e transparência dos custos para o órgão contratante. O modelo adota as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO/IEC 20000:2020, além de incorporar práticas ágeis de DevSecOps. Os serviços abrangem segurança da informação, redes de comunicação de dados, bancos de dados, servidores, sistemas operacionais, sistemas de backup, armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional, visando garantir disponibilidade, integridade, resiliência e segurança dos recursos tecnológicos que sustentam os serviços de TI do órgão.

Como o referido modelo é obrigatório para serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, esta é alternativa **viável** para a presente contratação, em conformidade com a Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023 e as diretrizes do TCU.

9. Análise comparativa de soluções

A análise comparativa das alternativas apresentadas considera não apenas os aspectos econômicos, mas também os qualitativos, no que se refere ao atendimento dos objetivos da contratação. Foram avaliados critérios relacionados à segurança, desempenho, disponibilidade de recursos, maturidade de gestão, aderência normativa e alinhamento às boas práticas de governança de TIC.

As alternativas 1 (Postos de Serviço), 2 (Item de Configuração) e 3 (Unidade de Serviço Técnico) apresentam limitações significativas quanto à aderência legal e às orientações do TCU e da Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023. Embora atendam parcialmente aos requisitos de negócio e tecnológicos, sua aplicação não é recomendada, pois resultaria em modelos de contratação juridicamente frágeis, de alto custo de governança e com riscos operacionais.

Apenas a alternativa 4 (Pagamento Fixo Mensal Associado a Atendimento de Níveis Mínimos De Serviço - NMS) atende de forma completa aos requisitos legais, tecnológicos e de negócio. O modelo está em conformidade com as diretrizes normativas, adota padrões do SISP, segue as melhores práticas de gestão de serviços (ITIL, ISO/IEC 20000 e práticas ágeis de DevSecOps) e já se encontra implantado em diversos órgãos da Administração Pública, o que reforça sua viabilidade.

Dessa forma, conclui-se que a Alternativa 4 é a única solução completa e juridicamente viável para atender às necessidades da contratação em análise, assegurando previsibilidade, transparência, otimização de custos e efetividade na entrega dos serviços de TIC.

Requisitos	Alternativa 1 - Postos de Serviço	Alternativa 2 - Item de Configuração	Alternativa 3 - Unidade de Serviço Técnico	Alternativa 4 - Pagamento Fixo Mensal Associado a Atendimento de Níveis Mínimos De Serviço - NMS
Negociais				
Elevação de níveis de segurança, desempenho e disponibilidade de recursos	Atende	Atende	Atende	Atende
Promover maturidade e melhoria contínua dos serviços de TIC	Parcialmente	Atende	Parcialmente	Atende

Manter a disponibilidade dos serviços de TIC	Atende	Atende	Atende	Atende
Elevar o grau de satisfação do usuário				
Parcialmente Atende	Parcialmente	Atende	Parcialmente	Atende
Parcialmente Atende				
Legais				
Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023 e orientações do TCU	Não atende	Não atende	Não atende	Atende
Tecnológicos				
Execução de serviços baseada em ITIL	Atende	Atende	Atende	Atende
Melhoria contínua de TIC	Atende	Atende	Atende	Atende
Gerenciamento de mudanças	Atende	Atende	Atende	Atende
Resultado da Análise	Incompleto	Incompleto	Incompleto	Completo

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

A equipe de planejamento, após analisar as opções disponíveis, identificou algumas soluções que foram consideradas inviáveis para esta contratação. Conforme a IN 94/2022 da SGD/ME (art. 11, § 1º), essas soluções devem ser registradas no Estudo Técnico Preliminar (ETP), mas sem a necessidade de realizar o cálculo completo do Custo Total de Propriedade (TCO).

Após análise, a equipe de planejamento da contratação determinou que as seguintes soluções são inviáveis:

- **Alternativa 1 - Postos de Serviço**
 - Apresenta risco de não contemplar todos os tipos de atendimento demandados pelo órgão. Além disso, não está em conformidade com a Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023.
- **Alternativa 2 - Item de Configuração (IC)**
 - Há risco de imprecisão quanto ao escopo do ambiente a ser suportado pela contratada. Ademais, a modalidade não atende à Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023.
- **Alternativa 3 - Unidade de Serviço Técnico (UST)**
 - Risco na execução, pois, quanto maior for a quantidade de USTs, maior será a remuneração da contratada, podendo gerar sobrecarga financeira para o órgão. Essa prática é apontada como inadequada pelo TCU.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

A análise dos custos totais de propriedade (TCO) para a presente contratação de serviços de suporte de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que abrange serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, fundamenta-se nos preceitos estabelecidos pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025. Esta Portaria, ao alterar a Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023, estabelece o modelo de contratação desses serviços no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal. O modelo adota um sistema de pagamento fixo mensal, diretamente vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviços (NMS) previamente estabelecidos, o que, por sua natureza, não se configura como contratação por dedicação exclusiva de mão de obra, por homem/hora ou por postos de trabalho.

Para a estimativa do valor fixo mensal da contratação na fase de planejamento, o modelo estabelecido pela SGD/MGI utiliza como base o principal item de custo para a empresa prestadora: o custo dos profissionais, discriminados em um modelo simplificado de formação de preços. Essa metodologia é

detalhada por meio do Mapa de Pesquisa Salarial de Referência, que consta do Anexo II da Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023 (e alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025). Este mapa fornece valores salariais brutos e um Fator-K para os principais perfis profissionais que atuam nos contratos de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC. A metodologia para o cálculo dos custos é a seguinte:

- Fator-K: É um parâmetro usual de mercado que visa estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. Ele indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago ao trabalhador. A SGD estabelece um valor máximo para o Fator-K (atualmente 3, embora a Portaria 1.070/2023 original indicasse 2,28 como referência) para orientar as estimativas e evitar oscilações que comprometam o modelo proposto.
- Cálculo do Custo de Referência por Perfil (Cp): O custo de referência de cada perfil profissional (p) por mês é calculado pela fórmula: $C_p = S_p \cdot \text{Fator K}$, onde S_p é o valor mensal da remuneração do perfil p (obtido do Mapa de Pesquisa Salarial) e Fator K é o valor máximo divulgado periodicamente pela SGD.
- Cálculo do Valor Estimado Mensal por Categoria de Serviço (VEMCi): Com base no custo de referência por perfil, o valor estimado mensal de cada categoria de serviço (i) é obtido pela soma dos produtos do quantitativo (Qp) e do custo (Cp) de cada perfil, ou seja: $VEMCi = \sum (Q_p \times C_p)$.
- Cálculo do Valor Estimado Mensal Total dos Serviços (VEMS): O valor estimado mensal total do contrato (VEMS) é a soma dos valores estimados mensais de todas as categorias de serviço, acrescida de outros itens de custo não atrelados aos perfis (como software, licenças e hardware): $VEMS = \sum (VEMCi) + Q_{\text{outros}}$. Estes "outros custos" devem possuir memória de cálculo detalhada.

A SGD ressalta que a adoção de seus valores padronizados visa desonerar os órgãos da realização de procedimentos específicos de pesquisa de preços para os perfis profissionais, garantindo maior transparência, agilidade e previsibilidade no planejamento da contratação.

A fim se recompor o valor dos perfis previstos na Portaria SGD/MGI n.º 6.055, de 26 de agosto de 2025, considerou-se no cálculo a projeção de incidência do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), acumulado desde a data de sua publicação até o mês de maio de 2026, último mês para o qual tem-se dados disponíveis do ICTI. Os dados apresentados na tabela abaixo são fornecidos pelo IPEA e foram obtidos por meio de acesso ao seguinte site: <https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/category/indicadores-ipea/>

Mês	Varição mensal (%)
set/25	0,36
out/25	-0,21
nov/25	0,57
dez/25	0,22
jan/26	0,15
fev/26	0,26
mar/26	0,46
abr/26	0,95
mai/26	0,25
Total	3,04

11.1 CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

O Anexo II da Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023 estabelece valores que cumprem os requisitos da Instrução Normativa Seges/ME n.º 65/2021. Esses valores servem como referência para a pesquisa de preços de contratações, abrangendo os perfis e insumos ali especificados. A portaria expande a norma, incorporando perfis de mercado adicionais e alguns definidos por similaridade.

O cálculo utilizou o salário de referência de cada perfil, multiplicado pelo Fator-k, para determinar o valor total, considerando o número de profissionais. O custo previsto dos serviços para o período inicial de vigência de 24 (vinte e quatro) meses, é constante da tabela abaixo:

Categorias de Serviço	Cód. / Descrição do Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Fator K	Custo total mensal por Perfil (C = A x B x K)	Custo Total (12 meses)	Custo Total (24 meses)
Suporte ao Usuário	TECMAN-01 / Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Júnior	1950,00	2	2,58	10.062,00	120.744,00	241.488
	ASO-02 / Administrador						

Sustentação de Infraestrutura	de sistemas operacionais - Pleno	6404,69	1	2,06	13.193,66	158.323,92	316.647,84
Analista de redes e de comunicação de dados	ARED-02 / Analista de redes e de comunicação de dados - Pleno	7.384,26	1	2,04	15.063,89	180.766,68	361.533,36
TOTAL					38.319,55	459.834,60	919.669,20
TOTAL + ICTI (3,04%)					39.484,46	473.813,57	947.627,14

11.2 MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Para fins de comparação de custos, a equipe de planejamento analisou exclusivamente a solução de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário por pagamento fixo mensal, um modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023 e suas alterações, como a Portaria SGD/MGI n.º 6.055 /2025. Essa escolha foi realizada em conformidade com o disposto no inciso III do art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94/2022, **que determina que a análise comparativa de custos considere apenas as soluções técnica e funcionalmente viáveis**, o que justifica a ausência de um mapa comparativo neste caso.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

A solução de TIC considerada técnica e economicamente viável para atendimento das necessidades do INSA é a Alternativa 4: Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários por pagamento fixo mensal vinculado a níveis mínimos de serviço (NMS), conforme estabelecido pela Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023 e alterações.

Esta solução consiste na contratação de serviços técnicos especializados sem dedicação exclusiva de mão de obra, operacionalizada mediante atuação em três níveis de suporte (N1, N2 e N3) com matriz de escalonamento definida e utilização obrigatória da Central de Serviços de TIC do INSA Como ponto único de contato, abrangendo:

- Atendimento ao usuário de TIC: suporte técnico de microinformática, manutenção de ativos de TI e suporte aos softwares essenciais às atividades meio e finalística.
- Operação de infraestrutura de TIC: serviços relacionados à segurança da informação, redes, bancos de dados, servidores, sistemas operacionais, backup, armazenamento, monitoramento e gestão operacional de contingências e continuidade de serviços.

O modelo adota um pagamento fixo mensal, condicionado ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) predefinidos no Anexo III – Níveis Mínimos de Serviços e Indicadores de Desempenho, assegurando previsibilidade orçamentária e transparência na execução contratual. A remuneração não está atrelada à quantidade de profissionais ou horas trabalhadas, mas sim aos resultados entregues, conforme métricas objetivas de desempenho e qualidade

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 947.627,14

Com base na composição de itens da solução, na planilha de custos e nas memórias de cálculo, o custo total da contratação foi estimado em R\$ 947.627,14 (novecentos e quarenta e sete mil seiscientos e vinte e sete reais e quatorze centavos), para o período de 24 meses. O valor foi definido a partir dos serviços e perfis descritos neste Estudo Técnico.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

A solução considerada viável foi a Alternativa 4 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários por pagamento fixo mensal, cujos requisitos atendem plenamente às necessidades do órgão. As justificativas técnicas da escolha da solução são:

- Padronização: Elevação do nível de padronização nas contratações no âmbito da administração pública, contribuindo para uniformidade de modelos contratuais e simplificação de processos de fiscalização e auditoria.
- Métrica de remuneração objetiva: utilização de critério de remuneração verificável, em conformidade com a Súmula TCU n.º 269, permitindo maior transparência e controle dos custos.
- Análise crítica de custos: fundamentação na composição de preços unitários e na estimativa do custo total da contratação (TCO), possibilitando avaliação técnica e econômica consistente.

- Base histórica e técnica: modelo de dimensionamento que utiliza dados históricos e análise do ambiente de TIC do órgão, assegurando estimativa realista de perfis profissionais e quantitativos necessários.
- Mitigação de riscos: endereça riscos já mapeados pela Administração em contratações similares (como sobrecarga financeira por USTs e imprecisão por ICs), reforçando a governança e a eficiência na execução contratual.
- Qualidade e resultados mensuráveis: estabelece critérios objetivos de qualidade e entrega, vinculados a Níveis Mínimos de Serviço, permitindo a mensuração contínua do desempenho da contratada.
- Previsibilidade orçamentária: garante maior previsibilidade dos cronogramas físico e financeiro, favorecendo o planejamento e a execução orçamentária do órgão.
- Abrangência dos serviços: inclui atendimento técnico especializado e serviços relacionados à segurança da informação, interconectividade, rede de voz e dados, administração de banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, backup, armazenamento, monitoramento e gerenciamento operacional, em conformidade com as boas práticas de gestão de TIC.
- Aderência normativa e de governança: A solução está alinhada às diretrizes da IN SGD/ME n.º 94/2022, às recomendações do TCU e ao modelo de referência de governança de TIC no setor público.

A respeito do parcelamento da contratação decorrente de aspectos técnicos, tem-se:

- A contratação está estruturada em Grupo Único, formado por dois itens de serviços:
 - Item 1 – Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC
 - Item 2 – Serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC
- O Item 1 engloba o perfil profissional de código TECMAN-01, enquanto que o Item 2 engloba os perfis profissionais de códigos ASO-02 e ARED-02.
- O agrupamento em Grupo Único foi definido com base em questões técnicas, visto que os itens constituem solução integrada de TIC, compreendendo tanto o atendimento ao usuário quanto a operação de infraestrutura de forma interdependente.
- Os serviços são de mesma natureza, complementares e dependentes entre si, integrando o modelo de atendimento baseado em boas práticas de mercado (ITIL) e no padrão da Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023. A contratação em Grupo Único assegura a responsabilidade integral de um único fornecedor, reduzindo riscos de fragmentação operacional.
- Considerando a complexidade, a interdependência e os riscos de execução, o parcelamento não se mostra técnica ou economicamente viável. A execução por fornecedores distintos aumentaria a possibilidade de falhas na integração, dificultaria a gestão contratual e ampliaria a possibilidade de conflitos de responsabilidades.
- Ressalta-se que existem diversas empresas no mercado de TIC com capacidade técnica, operacional e administrativa para atender de forma plena e integrada aos itens do objeto. Assim, a contratação em Grupo Único não restringe a competitividade e representa a alternativa mais eficiente e adequada do ponto de vista técnico e normativo.

Dessa forma, a contratação em Grupo Único é a solução mais apropriada, garantindo maior qualidade, continuidade, segurança e eficiência na prestação dos serviços de TIC do INSA.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

Do ponto de vista econômico, a única solução viável foi a Alternativa 4, por pagamento fixo mensal, baseado no cenário recomendado pela Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023, cujo modelo é de observância e execução obrigatória para os órgãos do SISP. Com efeito, em termos gerais, é o modelo que viabiliza o atendimento das necessidades de serviços de atendimento a usuários de TIC e operação de infraestrutura de TIC das áreas demandantes, assegurando previsibilidade orçamentária e aderência às boas práticas de gestão pública.

A contratação com base no modelo da Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023 visa aprimorar a gestão, conformidade e maturidade do modelo de atendimento e de prestação dos serviços, que se mostra alinhado às diretrizes atuais de mercado. Assim sendo, com a utilização dos valores da portaria, associados ao fator-k, entende-se que a estimativa está de acordo com os valores praticados no mercado, restando demonstrada a vantajosidade do modelo. Além disso, a previsibilidade de custos proporcionada pelo pagamento fixo mensal reduz riscos de variação orçamentária e facilita o planejamento financeiro da instituição.

Considerando que os serviços a serem contratados visam substituir o contrato atual, resta comprovada a economicidade da solução proposta, especificamente em razão dos benefícios esperados pela contratação, na evolução dos mecanismos de gestão e execução do contrato, bem como do aumento da maturidade na sustentação dos serviços de TIC e atendimento aos usuários do INSA. Destaca-se ainda que a padronização dos serviços e a adequação aos modelos de referência contribuem para maior eficiência operacional e redução de custos indiretos, como retrabalho, indisponibilidade de serviços e falhas na execução.

Outro aspecto relevante é que a adoção do modelo previsto na Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023 possibilita ganhos de escala, já que a contratação segue parâmetros nacionais estabelecidos para todo o SISP. Tal alinhamento contribui para maior competitividade entre fornecedores, reduzindo assimetrias de informação e estimulando a oferta de serviços a preços mais vantajosos, com maior equilíbrio entre custo e qualidade.

Em síntese, a escolha da solução está fundamentada em critérios de economicidade, previsibilidade orçamentária, aderência normativa e alinhamento às melhores práticas de mercado, demonstrando que a Alternativa 4 representa a opção mais eficiente e sustentável para atender às necessidades do órgão.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A tabela abaixo apresenta os principais benefícios a serem alcançados com a contratação.

Benefício Esperado	Impacto Direto
Melhoria da qualidade dos serviços de TIC	Aumento da confiabilidade e disponibilidade de sistemas, redução de falhas críticas e maior segurança das informações institucionais.
Previsibilidade orçamentária	Melhor planejamento financeiro, eliminação de variações inesperadas de custos e maior transparência na execução orçamentária.
Aprimoramento da experiência do usuário.	Redução do tempo médio de atendimento e maior resolutividade, resultando em aumento da satisfação dos usuários e produtividade das áreas de negócio.
Eficiência operacional	Otimização de recursos humanos e tecnológicos, redução de redundâncias e maior integração entre equipes de suporte e operação.
Evolução da maturidade em governança de TIC	Adoção de boas práticas de gestão, fortalecimento do controle interno, conformidade com órgãos de controle e alinhamento com diretrizes da administração pública.
Continuidade e mitigação de riscos	Menor probabilidade de interrupções nos serviços de TIC, garantia da continuidade das operações, mitigação de impactos de incidentes e suporte ao crescimento da infraestrutura em níveis satisfatórios.
Flexibilidade para evolução tecnológica	Capacidade de adaptação a novas demandas e tecnologias sem necessidade de grandes mudanças contratuais, assegurando atualização contínua.
Elevação da Segurança da Informação	Fortalecimento da integridade, disponibilidade e privacidade dos dados institucionais, assegurando maior confiabilidade do ambiente computacional.
Conformidade contratual e regulatória	Atendimento às normativas vigentes, incluindo a Portaria SGD /MGI n.º 1.070/2023, assegurando transparência e aderência às boas práticas de contratação.

17. Providências a serem Adotadas

O contrato atual de solução de suporte ao usuário e infraestrutura (processo administrativo 01201.000432/2021-50) prevê a transferência de conhecimento. Os procedimentos de transição e encerramento do contrato compreendem:

- Remoção de perfis e alteração de senhas de rede, contas privilegiadas e sistemas;
- Guarda de Logs em conformidade com normas de proteção de dados;
- Entrega de documentação técnica;
- Entrega de Base de Dados e Códigos;
- Cancelamento de chaves físicas e lógicas e devolução de dispositivos;
- Operação Assistida e Transferência de Conhecimento;
- Conferência de funcionamento dos serviços, formalizados em termo de encerramento

Lista de Anexos

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

- Anexo I - Anexo I - ETP (1).pdf (165.84 KB)
- Anexo II - Anexo II - ETP (1).pdf (77.35 KB)
- Anexo III - Anexo III (1).pdf (191.81 KB)

ANEXO I
REQUISITOS DE EQUIPE TÉCNICA E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL PARA
EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. INTRODUÇÃO

Este apêndice especifica os perfis profissionais, requisitos mínimos e qualificações exigidas para execução dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no INSA, garantindo total aderência ao modelo de contratação definido pela **Portaria SGD/MGI n.º 1.070/2023**, atualizada pelas **Portarias SGD/MGI n.º 6.680/2024 e n.º 6.055/2025**, e conforme a **Instrução Normativa SGD/ME n.º 94/2022**.

O dimensionamento proposto fundamenta-se na criticidade do ambiente tecnológico, análise do histórico de demandas e chamados, diversidade e complexidade da infraestrutura existente, e na necessidade imperativa de assegurar os mais altos padrões de disponibilidade, resiliência, segurança da informação e continuidade dos serviços críticos da instituição.

2. PERFIS PROFISSIONAIS

Perfil profissional	Nível	Categoria de serviço	CBO Ref.	Quantidade	Modalidade
Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Júnior	Suporte ao Usuário (N1/N2)	3132-20	2	Presencial
Administrador de sistemas operacionais	Pleno	Sustentação de Infraestrutura (Sistemas Operacionais – N2/N3)	2123-15	1	Presencial
Analista de redes e de comunicação de dados	Pleno	Conectividade e Comunicação (N2/N3)	2124-10, 2123-10	1	Presencial

3. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DOS PERFIS PROFISSIONAIS

3.1. TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

3.1.1. Formação Acadêmica Mínima:

Requisito Obrigatório:

- Ensino médio completo **E** curso técnico em Informática, Tecnologia da Informação ou área correlata, reconhecido pelo MEC; **OU**
- Ensino médio profissionalizante em TIC reconhecido pelo MEC; **OU**
- Estar cursando **OU** ter cursado ensino superior na área de TIC, em instituição reconhecida pelo MEC.

3.1.2. Experiência Profissional

Pelo menos um ano de experiência comprovada em:

- Atendimento hierárquico de tickets de suporte utilizando metodologia e práticas de ITIL
- Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática
- Suporte técnico a usuários (N1/N2)
- Diagnóstico e solução de problemas de hardware e software
- Instalação e configuração de sistemas operacionais
- Gestão de ativos de TI e controle de inventário

3.1.3. Conhecimentos Técnicos Exigidos

a) Hardware e Infraestrutura:

- Arquitetura de computadores: Conhecimento profundo de arquiteturas x86, x64, ARM, componentes (processadores, memória, placas-mãe, fontes de alimentação)
- Dispositivos de armazenamento: HDD, SSD, NVMe, tecnologias RAID, backup e recuperação
- Periféricos: Impressoras (jato de tinta, laser, multifuncionais), scanners, monitores, dispositivos de entrada

b) Sistemas Operacionais e Software:

- Microsoft Windows: Windows 10/11 (instalação, configuração avançada, GPO, registro, troubleshooting)
- Sistemas Linux: Noções básicas de distribuições Ubuntu, CentOS (comandos básicos, instalação)
- Softwares de produtividade: Google Workspace, Microsoft 365, LibreOffice, navegadores web
- Ferramentas de segurança: Antivírus corporativo, antimalware, ferramentas de limpeza

c) Ferramentas de Gestão e Suporte:

- Sistemas ITSM: Experiência com ferramentas de help desk, registro e acompanhamento de chamados
- Acesso remoto: AnyDesk, TeamViewer, Remote Desktop, VNC, ferramentas de suporte remoto seguro

- Inventário de TI: Sistemas de controle de ativos, etiquetagem, documentação técnica

3.1.4. Certificações

Certificações Obrigatórias

- CompTIA A+ Core 1 (220-1101)

Certificações Complementares (desejáveis):

- CompTIA A+ Core 2 (220-1102)
- HDI Customer Service Representative (HDI-CSR)
- ITIL 4 Foundation

3.1.5. Competências Comportamentais e Transversais

- Comunicação efetiva: Capacidade de explicar questões técnicas para usuários leigos
- Orientação ao cliente: Foco na satisfação do usuário final e resolução eficiente de problemas
- Trabalho em equipe: Colaboração efetiva com diferentes áreas e níveis hierárquicos
- Gestão de tempo: Capacidade de priorizar e gerenciar múltiplas demandas simultaneamente
- Aprendizado contínuo: Proatividade para atualização técnica e adaptação a novas tecnologias
- Ética profissional: Confidencialidade, responsabilidade e integridade no manuseio de informações

3.1.6. Responsabilidades e Atribuições Específicas

Atividades Principais:

- Executar manutenção preventiva e corretiva em estações de trabalho, notebooks e periféricos
- Realizar diagnóstico avançado de falhas de hardware e software
- Instalar, configurar e atualizar sistemas operacionais e aplicativos
- Prestar suporte técnico de primeiro e segundo níveis (N1/N2) aos usuários
- Configurar e gerenciar perfis de usuário, permissões e políticas locais
- Realizar controle e atualização do inventário de ativos de TI

Atividades Complementares:

- Documentar procedimentos técnicos e elaborar relatórios de manutenção
- Participar de atualizações e melhorias da infraestrutura
- Colaborar na definição de padrões técnicos e procedimentos operacionais
- Monitorar indicadores de qualidade e SLA dos serviços prestados

3.2. ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS

3.2.1. Formação Acadêmica Mínima

Requisito Obrigatório:

- Ensino superior completo em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Engenharia de Computação, Sistemas de Informação ou área correlata, em instituição reconhecida pelo MEC.

3.2.2. Experiência Profissional

Pelo menos três anos de experiência comprovada em:

- Administração de servidores em ambiente corporativo.
- Administração e suporte a servidores em ambientes híbridos.
- Migração, provisionamento e sustentação de infraestrutura em nuvem pública
- Configuração e manutenção de serviços de infraestrutura.
- Virtualização e containerização.
- Automação de tarefas e scripting multiplataforma.
- Monitoramento e troubleshooting de sistemas.

3.2.3. Conhecimentos Técnicos Exigidos

a) Versões, Arquitetura e Sistemas de Arquivos Windows:

- Versões e Edições Principais: Windows Server 2019, 2022 e 2025 (edições Standard e Datacenter); gerenciamento e implantação de servidores em modo Server Core (sem interface gráfica) e Desktop Experience (com interface gráfica).
- Arquitetura, Subsistemas e Boot: Gerenciamento e assinatura de drivers corporativos, inicialização de serviços do sistema, otimização (tuning) via Registro do Windows (Registry); troubleshooting avançado de inicialização (BCD - Boot Configuration Data, WinRE - Windows Recovery Environment e análise de Blue Screen/Dumps).
- Sistemas de Arquivos e Armazenamento: NTFS e ReFS; gerenciamento de volumes lógicos e resiliência via Storage Spaces (Espaços de Armazenamento); implementação de cotas de disco e triagem de arquivos via FSRM (File Server Resource Manager); controle de acesso e segurança avançada através de permissões NTFS, compartilhamento, herança e ACLs (Access Control Lists).

b) Distribuições e Kernel Linux:

- Distribuições principais: CentOS Stream, Rocky Linux, AlmaLinux, Ubuntu Server, Debian.

- Gerenciamento de kernel: Módulos, compilação, tuning, troubleshooting de boot.
- Sistemas de arquivos: ext4, XFS, Btrfs, ZFS, LVM, cotas e permissões avançadas.

c) Administração de Sistema e Interoperabilidade:

- Gerenciamento de usuários: PAM, LDAP, integração avançada com Active Directory (AD) , sudo, políticas de senha.
- Gerenciamento de pacotes: YUM/DNF (RHEL/CentOS), APT (Debian/Ubuntu), Snap, Flatpak.
- Agendamento e automação: Cron, systemd timers, PowerShell Core (para Linux/Windows), Bash.
- Logs e auditoria: systemd-journald, rsyslog, logrotate, auditd.

d) Serviços de Rede e Infraestrutura Híbrida:

- Serviços essenciais: Apache HTTP Server, Nginx, SSH, FTP/SFTP.
- Conectividade Windows/Linux: NFS, Samba/CIFS (compartilhamento de arquivos e autenticação de domínio) .
- DNS e DHCP: BIND9, dnsmasq, integração com DNS/DHCP do Windows Server .
- Segurança de rede: firewalld, fail2ban, SELinux, AppArmor.
- Sincronização: NTP, Chrony, configurações de timezone.

e) Virtualização e Containers:

- Hypervisors: Proxmox VE (administração avançada) e Microsoft Hyper-V .
- Alta disponibilidade: Cluster configuration, storage compartilhado, live migration.
- Containers: Docker (criação de imagens, docker-compose, registry).
- Orquestração: Kubernetes (conceitos básicos, pods, services, ingress, volumes).

f) Computação em Nuvem (Cloud Computing):

- Conceitos de Nuvem: Arquiteturas IaaS, PaaS e SaaS, Nuvem Híbrida e Multicloud.
- Principais Provedores: Gerenciamento de instâncias (Máquinas Virtuais), redes virtuais (VPC / VNet, Subnets, VPN Gateway), balanceadores de carga e grupos de segurança.
- Infraestrutura como Código (IaC): Conhecimentos básicos/intermediários em Terraform ou Ansible para provisionamento em nuvem.
- Identidade na Nuvem: Integração de identidades locais

g) Monitoramento e Performance:

- Ferramentas de monitoramento: Zabbix (configuração avançada), Nagios, Prometheus + Grafana, e ferramentas nativas de nuvem.

- Análise de performance: top, htop, iostat, sar, vmstat, netstat, ss.

h) Backup e Recuperação:

- Estratégias de backup: rsync, tar, dump/restore, snapshots LVM/ZFS.
- Ferramentas: Bacula, Amanda, e soluções de backup em nuvem.
- Disaster recovery: Procedimentos de recuperação, testes de restore, planos de continuidade em nuvem.

i) Segurança:

- Controle de acesso: RBAC, ACLs avançadas, certificate-based authentication.
- Criptografia: SSL/TLS, PKI, disk encryption (LUKS/BitLocker), network encryption.
- Gerenciamento de vulnerabilidades: varredura de vulnerabilidades, gerenciamento de patches (WSUS para Windows/pacotes Linux), atualizações de segurança.

j) Auditoria:

- Auditoria: Análise de logs, relatórios de conformidade, avaliações de segurança.
- Documentação: Políticas de segurança, procedimentos, planos de resposta a incidentes.

3.2.4. Certificações

Certificações Obrigatórias:

- LPIC-2 (Linux Professional Institute Certification Level 2).
- CompTIA Cloud Essentials
- CompTIA Cloud+
- Windows Server Hybrid Administrator (AZ-802).
- ITIL 4 Foundation.

Certificações Complementares (desejáveis):

- AWS Certified SysOps Administrator – Associate ou AWS Certified Cloud Practitioner.
- Microsoft Certified: Azure Administrator Associate (AZ-104) ou Azure Fundamentals (AZ-900).
- Linux Foundation Certified System Administrator (LFCS).
- Certified Cloud Security Professional (CCSP).
- Certified Information Systems Security Professional (CISSP).
- CompTIA Linux+ (XK0-005)

3.2.5. Competências Comportamentais e Transversais

- Pensamento analítico: Capacidade de diagnosticar problemas complexos em ambientes de múltiplos sistemas e propor soluções eficazes.
- Comunicação técnica: Elaborar documentação técnica clara e comunicar-se com stakeholders de diferentes áreas (infraestrutura local e nuvem).
- Adaptabilidade: Flexibilidade para trabalhar com ecossistemas híbridos, novas tecnologias e metodologias ágeis/DevOps.
- Senso de urgência: Capacidade de responder rapidamente a incidentes críticos e interrupções de serviços.

3.2.6. Responsabilidades e Atribuições Específicas

Atividades Principais:

- Administrar, monitorar e otimizar servidores Linux e Windows Server em ambiente corporativo crítico.
- Gerenciar a infraestrutura de servidores baseada em nuvem pública e ambientes híbridos.
- Implementar e manter serviços de infraestrutura e conectividade entre diferentes sistemas operacionais.
- Gerenciar plataformas de virtualização locais e recursos computacionais em nuvem com foco em alta disponibilidade.
- Configurar e manter soluções de backup locais e estratégias de retenção em nuvem (Disaster Recovery) .
- Executar deployment e gestão de containers Docker e automação de rotinas multiplataforma.

3.3. ANALISTA DE REDES E DE COMUNICAÇÃO DE DADOS

3.3.1. Formação Acadêmica Mínima

Requisito Obrigatório:

- Ensino superior completo em Engenharia de Redes, Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Engenharia de Computação, Sistemas de Informação ou área correlata, em instituição reconhecida pelo MEC.

3.3.2. Experiência Profissional

Pelo menos um ano de experiência comprovada em:

- Administração e suporte a infraestruturas de redes locais (LAN) e de longa distância (WAN) em ambiente corporativo.
- Configuração e manutenção de ativos de rede (Switches, Roteadores, Firewalls e Access Points).
- Gerenciamento de redes híbridas e conectividade com ambientes de nuvem pública.

- Implementação de soluções de segurança de rede e perímetros de acesso (VPN, Firewalls de Próxima Geração - NGFW).
- Monitoramento, análise de tráfego e troubleshooting avançado de pacotes e conectividade.

3.3.3. Conhecimentos Técnicos Exigidos

a) Arquitetura, Protocolos e Roteamento:

- Modelos de Referência: Profundo conhecimento nos modelos OSI e TCP/IP.
- Protocolos de Roteamento: OSPF, BGP, EIGRP, roteamento estático e redistribuição de rotas.
- Protocolos de Infraestrutura: IPv4 e IPv6, ICMP, ARP, Telnet, SSH, FTP/SFTP.

b) Comutação (Switching) e Redes Locais (LAN):

- Tecnologias de Camada 2: VLANs (802.1Q), STP/RSTP/MSTP (Spanning Tree Protocol), EtherChannel/LACP (Link Aggregation).
- Alta Disponibilidade em Gateway: HSRP, VRRP ou GLBP.
- Fabricantes de Mercado: Administração de ativos Cisco (IOS/IOS-XE), HP/Aruba, Huawei ou Dell.

c) Segurança de Rede, Perímetro e Acesso Remoto:

- Next-Generation Firewalls (NGFW): Configuração de regras de segurança, NAT/PAT, controle de aplicações e filtragem web em plataformas Fortinet (FortiGate), Palo Alto ou Cisco ASA/Firepower.
- Acesso Seguro: VPNs IPsec (Site-to-Site e Client-to-Site), SSL VPN, conceitos de arquitetura Zero Trust (ZTNA).
- Controle de Acesso de Rede (NAC): Autenticação 802.1X, servidores RADIUS e TACACS+.

d) Redes em Nuvem (Cloud Networking) e Conectividade Híbrida:

- Conceitos de Nuvem: VPC/VNet (Virtual Private Clouds), Subnets, Tabelas de Roteamento de Nuvem, Internet Gateways e NAT Gateways.
- Conectividade Híbrida: Configuração de conexões dedicadas como AWS Direct Connect ou Azure ExpressRoute, e conexões VPN baseadas em nuvem.
- Balanceamento de Carga: Conceitos e configuração de Application Load Balancers (ALB) e Network Load Balancers (NLB).

e) Serviços de Rede e Conectividade Sem Fio (Wireless):

- Serviços Essenciais: Administração de servidores DNS (BIND9, Windows DNS) e DHCP corporativo.

- Redes Sem Fio: Arquiteturas de Wi-Fi corporativo (Controladoras físicas e baseadas em nuvem, ex: Cisco Meraki, Aruba Central), gerência de espectro de frequência e padrões (Wi-Fi 6/6E/7).

f) Monitoramento, Análise e Performance:

- Ferramentas de Gerência: Zabbix, PRTG Network Monitor, Nagios ou SolarWinds.
- Protocolos de Monitoração: SNMP (v2c/v3), Syslog, NetFlow/sFlow.
- Análise de Pacotes: Utilização avançada de Wireshark e tcpdump para diagnóstico de lentidões e falhas de protocolo.

3.3.4. Certificações

Certificações Obrigatórias:

- CompTIA Network+
- CompTIA Security+
- ITIL 4 Foundation.

Certificações Complementares (desejáveis):

- Cisco Certified Network Professional (CCNP Enterprise - Core).
- AWS Certified Advanced Networking – Specialty ou Azure Network Engineer Associate (AZ-700).
- Cisco Certified Network Associate (CCNA 200-301).
- Fortinet Certified Professional (FCP) - Network Security (antigo NSE 4).
- Huawei Certified ICT Associate (HCIA-Datacom).
- Juniper Networks Certified Associate - Junos (JNCIA-Junos).

3.3.5. Competências Comportamentais e Transversais

- Pensamento Analítico e Investigativo: Habilidade lógica apurada para isolar falhas de interconectividade sob pressão e restabelecer serviços críticos.
- Comunicação Técnica Defensiva: Capacidade de gerar diagramas de rede detalhados (Visio/Lucidchart) e interagir de forma clara com provedores de telecomunicações e equipes de sistemas.
- Orientação para Segurança: Postura proativa focada em manter a rede em conformidade com políticas de segurança da informação e LGPD.
- Senso de Urgência: Prontidão no atendimento a quedas de links de telecomunicação, ataques de negação de serviço (DDoS) ou indisponibilidade de ativos essenciais.

3.3.6. Responsabilidades e Atribuições Avançadas

Atividades Principais:

- Garantir a alta disponibilidade, estabilidade e performance da infraestrutura de redes locais, de longa distância e Wi-Fi da instituição.
- Administrar o ambiente de segurança perimetral (Firewalls), monitorando ameaças e ajustando políticas de acesso conforme as demandas do negócio.
- Provisionar e sustentar os recursos de rede em nuvem, garantindo a perfeita integração e roteamento entre os data centers locais e os provedores cloud.
- Realizar o planejamento de capacidade (Capacity Planning) dos links de internet e transporte de dados, sugerindo upgrades ou otimizações antes que gerem gargalos.
- Apoiar na resposta a incidentes de segurança de rede e liderar o processo de troubleshooting em caso de quedas parciais ou totais de conectividade.
- Manter a documentação técnica (topologia física, lógica e inventário de ativos) permanentemente atualizada.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS E PROCEDIMENTOS DE COMPLIANCE

4.1. Comprovação de Qualificações

A CONTRATADA deve apresentar, antes do início da execução dos serviços, a seguinte documentação para cada profissional:

Documentação Obrigatória:

- Diploma ou certificado de conclusão da formação acadêmica exigida
- Certificações técnicas válidas (com verificação online quando disponível)
- Declarações de experiência profissional com detalhamento das atividades exercidas
- Carteira de trabalho ou contratos que comprovem o tempo de experiência mínimo

4.2. Avaliação das Competências e dos Conhecimentos Técnicos Exigidos

Além da análise documental de certificações e comprovação de experiência, os profissionais alocados serão submetidos a processos de avaliação que considerarão tanto competências técnicas quanto comportamentais. Esse processo será conduzido pela equipe de fiscalização e poderá compreender, entre outros, os seguintes instrumentos:

- Prova prática desenvolvida a partir de cenários reais de atuação;
- Apresentação de casos de uso previamente implementados;
- Demonstração prática (hands-on) de conhecimentos específicos;
- Simulação de situações de atendimento ao cliente;
- Avaliação da capacidade de atuação em equipe.

4.3. Qualificação Continuada

4.3.1. Responsabilidades Gerais da CONTRATADA

A CONTRATADA assume, de forma integral e sem ônus adicional ao INSA, a responsabilidade pelo desenvolvimento profissional continuado de todos os recursos humanos alocados na execução dos serviços contratados, em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, art. 16, inciso II, alínea "e", e demais dispositivos legais aplicáveis.

Esta responsabilidade abrange não apenas a manutenção das qualificações mínimas exigidas, mas também a evolução técnica e atualização de conhecimentos necessários para acompanhar o desenvolvimento tecnológico e as mudanças nos processos operacionais do INSA

4.3.2. Atualização e Manutenção de Certificações Técnicas

A CONTRATADA deve garantir que todos os profissionais alocados mantenham suas certificações técnicas válidas durante a vigência contratual, observando:

- Renovação antecipada: As certificações devem ser renovadas com mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência ao vencimento
- Certificações alternativas: Em caso de descontinuação de uma certificação, a CONTRATADA deve obter certificação equivalente ou superior

4.4. Vedações e Restrições

Em conformidade com a IN SGD/ME n.º 94/2022, art. 12:

- É vedada terminantemente a execução de serviços por profissional não identificado ou sem qualificação mínima comprovada
- É proibida a substituição de profissional sem anuência prévia da fiscalização contratual
- Não será aceito profissional que não atenda integralmente aos requisitos mínimos especificados

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento foi elaborado em conformidade com as mais recentes diretrizes governamentais para contratação de serviços de TIC. A implementação deste modelo visa assegurar a **contratação de profissionais qualificados**, capazes de entregar serviços de TIC com **excelência**. Tais características procuram não apenas garantir a qualidade das entregas, mas também evitar o comprometimento dos sistemas e serviços digitais, assegurando sua continuidade, disponibilidade e confiabilidade. Dessa forma, busca-se mitigar riscos relacionados a falhas técnicas, vulnerabilidades de segurança e indisponibilidade operacional.

ANEXO II

INFRAESTRUTURA E RECURSOS DE TIC

1. INTRODUÇÃO

Este apêndice apresenta o levantamento consolidado dos recursos tecnológicos atualmente disponíveis na organização. O inventário descreve, de forma estruturada, a infraestrutura de rede, datacenter, equipamentos de usuário, bem como plataformas, sistemas e indicadores de uso.

A consolidação das informações aqui apresentadas foi realizada a partir de dados obtidos junto às equipes técnicas e registros de inventário, refletindo a situação vigente na data de elaboração do Estudo Técnico Preliminar.

Por questões de segurança da informação, optou-se deliberadamente por não detalhar dados específicos como versões de softwares e especificações técnicas de equipamentos. Esta medida visa preservar informações sensíveis relacionadas à infraestrutura tecnológica, mantendo-as adequadamente protegidas. Não obstante, os dados apresentados são integralmente suficientes para viabilizar análises de capacidade, dimensionamento de serviços e gestão eficiente do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem haver qualquer comprometimento da segurança infraestrutural.

2. INFRAESTRUTURA DE REDE

2.1 Ativos de Rede (Switches e Controladoras)

- 10 x Switch ECS2100-52T

2.2 Wireless (Pontos de Acesso)

- 9 x Access Point EAP 101
- 5 x Access Point CISCO
- 6 x Access Point Ruckus R700

2.3 Telefonia e VoIP

- VoIP virtualizado pela TelnetFast via SIP

2.4 Videomonitoramento

- Software Intelbras SimNext
- 28 × Câmeras IP

3. INFRAESTRUTURA DE DATACENTER

3.1 Servidores Físicos

- DELL PowerEdge R710

- DELL PowerEdge R720
- DELL PowerEdge R540
- DELL PowerEdge R740
- DELL PowerEdge R320
- DELL PowerEdge R640
- DELL PowerVault MD1200

3.2 Servidores Virtualizados

- 11 servidores virtualizados

3.3 Armazenamento

- DELL PowerVault MD3400

4. INFRAESTRUTURA DE USUÁRIO (ENDPOINT)

4.1 Computadores e Periféricos

- 133 × Estações de Trabalho (Desktops)
- 28 × Notebooks
- 4 × Impressoras

5. PLATAFORMAS E SISTEMAS

5.1 Sistemas Operacionais de Servidor

- Windows Server 2022
- Ubuntu Server
- Debian 12 e 13
- FreeBSD
- CentOS
- Proxmox PVE

5.2 Virtualização e Orquestração

- Hyper-V
- Proxmox

5.3 Serviços de Rede e Infraestrutura e outras ferramentas

- iDRAC
- Proxmox PVE
- Active Directory
- Samba LDAP
- Fortinet VPN IPSEC
- Fortinet Fortigate
- Fortinet SSO
- GLPI
- Bind9

ANEXO III

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS E INDICADORES DE DESEMPENHO

1. INTRODUÇÃO

1.1. Finalidade

Este apêndice estabelece os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e Indicadores de Desempenho para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no Instituto Nacional do Semiárido (INSA).

1.2. Objetivo

Os indicadores e níveis mínimos de serviços estabelecidos neste documento têm por objetivo:

- Assegurar a qualidade dos serviços prestados através de métricas objetivas e mensuráveis
- Estabelecer critérios transparentes de mensuração do desempenho da CONTRATADA
- Garantir o acompanhamento sistemático da execução contratual
- Promover a melhoria contínua dos serviços de TIC através de feedback constante
- Vincular o pagamento mensal ao atendimento de padrões predefinidos de qualidade e eficiência

1.3. Aplicabilidade

Este documento aplica-se integralmente a todos os serviços descritos no Catálogo de Serviços de TIC do INSA, organizados nas seguintes categorias:

- **Serviços de Suporte ao Usuário** (Níveis 1 e 2)
- **Serviços de Operação de Infraestrutura** (Nível 3)
- **Serviços de Monitoramento**

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1. Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

Padrões mínimos de qualidade, disponibilidade, tempo de resposta e eficácia que devem ser observados na execução dos serviços contratados. Constituem parâmetros de referência para aferição do desempenho da CONTRATADA e base para aplicação de glosas contratuais.

2.2. Indicadores de Desempenho

Métricas quantitativas utilizadas para aferir o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, baseadas em critérios objetivos, mensuráveis e auditáveis. São calculados

mensalmente com base em dados extraídos dos sistemas de controle e monitoramento do INSA.

2.3. Metodologia de Classificação e Priorização

2.3.1. Matriz de Criticidade dos Serviços

A classificação da criticidade dos serviços considera o impacto potencial na continuidade das operações institucionais e na produtividade dos usuários:

Criticidade	Definição	Características	Exemplos de Serviços
ALTA	Serviços essenciais para operação institucional	• Impacto em múltiplos usuários • Comprometimento de atividades críticas • Risco à segurança ou integridade	• Infraestrutura de rede • Servidores de aplicação • Sistemas de backup • Controlador de domínio
MÉDIA	Serviços importantes, mas não críticos	• Impacto localizado • Soluções alternativas disponíveis • Não compromete operações essenciais	• Suporte a aplicativos • Configurações de usuário • Instalação de software
BAIXA	Serviços de rotina e melhorias	• Impacto mínimo • Natureza informativa ou consultiva • Não urgente	• Orientações técnicas • Manutenções preventivas • Relatórios informativos

2.3.2. Classificação por Disponibilidade do Serviço

A disponibilidade dos serviços é classificada conforme seu estado operacional no momento da solicitação:

Situação	Definição	Impacto na Priorização
INDISPONÍVEL	Serviço completamente inoperante	Prioridade máxima - atendimento imediato
PARCIALMENTE DISPONÍVEL	Serviço operando com funcionalidades limitadas	Prioridade alta - resolução prioritária

3.1. Indicador de Cumprimento de Prazo de Resposta (ICPR)

Atributo	Especificação
Finalidade	Mensurar o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta inicial aos chamados, assegurando a tempestividade no primeiro contato com os usuários
Meta a Cumprir	≥ 95%
Método de Cálculo	$ICPR = (\text{Chamados com Resposta no Prazo} / \text{Total de Chamados}) \times 100$
Fonte de Dados	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI do INSA
Periodicidade de Apuração	Mensal
Período de Vigência	Do primeiro ao último dia do mês de apuração
Critério de Glosa	Desconto proporcional conforme faixas estabelecidas

Detalhamento das Glosas:

- **ICPR ≥ 95%:** Pagamento integral do valor mensal
- **90% ≤ ICPR < 95%:** Glosa de 2,0% sobre o valor mensal
- **85% ≤ ICPR < 90%:** Glosa de 4,0% sobre o valor mensal
- **80% ≤ ICPR < 85%:** Glosa de 6,0% sobre o valor mensal
- **75% ≤ ICPR < 80%:** Glosa de 8,0% sobre o valor mensal
- **ICPR < 75%:** Glosa de 10,0% sobre o valor mensal

3.2. Indicador de Cumprimento de Prazo de Resolução (ICPZ)

Atributo	Especificação
Finalidade	Mensurar o cumprimento dos prazos estabelecidos para resolução definitiva dos chamados, assegurando a efetividade na solução dos problemas
Meta a Cumprir	≥ 95%
Método de Cálculo	$ICPZ = (\text{Chamados Resolvidos no Prazo} / \text{Total de Chamados Resolvidos}) \times 100$
Fonte de Dados	Sistema de Gerenciamento de Serviços

	de TI do INSA
Periodicidade de Apuração	Mensal
Período de Vigência	Do primeiro ao último dia do mês de apuração
Critério de Glosa	Desconto proporcional conforme faixas estabelecidas

Detalhamento das Glosas:

- **ICPZ $\geq$ 95%:** Pagamento integral do valor mensal
- **90% $\leq$ ICPZ < 95%:** Glosa de 2,0% sobre o valor mensal
- **85% $\leq$ ICPZ < 90%:** Glosa de 4,0% sobre o valor mensal
- **80% $\leq$ ICPZ < 85%:** Glosa de 6,0% sobre o valor mensal
- **75% $\leq$ ICPZ < 80%:** Glosa de 8,0% sobre o valor mensal
- **ICPZ < 75%:** Glosa de 10,0% sobre o valor mensal

3.3. Indicador de Disponibilidade de Serviços (IDS)

Atributo	Especificação
Finalidade	Assegurar a disponibilidade contínua dos serviços de infraestrutura crítica, minimizando interrupções não programadas e garantindo a continuidade operacional
Meta a Cumprir	$\geq 99,0\%$ para serviços críticos
Método de Cálculo	$IDS = (\text{Tempo Total Disponível} / \text{Tempo Total do Período}) \times 100$ Excluindo manutenções programadas aprovadas
Fonte de Dados	Ferramentas de monitoramento (Zabbix, Grafana) e logs de sistema
Periodicidade de Apuração	Mensal
Período de Vigência	Do primeiro ao último dia do mês de apuração
Critério de Glosa	Desconto progressivo por faixa de disponibilidade

Detalhamento das Glosas:

- **Meta atingida:** Pagamento integral do valor mensal

- Para cada 0,1% abaixo da meta: Glosa de 1,0% sobre o valor mensal
- Limite máximo de glosa por este indicador: 15,0% sobre o valor mensal

3.4 Indicador de Eficácia no Tratamento de Chamados (IEC)

Atributo	Especificação
Finalidade	Medir a capacidade da CONTRATADA em resolver definitivamente os chamados, evitando retrabalhos e garantindo a qualidade das soluções implementadas
Meta a Cumprir	≥ 95%
Método de Cálculo	$IEC = ((\text{Chamados Resolvidos} - \text{Chamados Reabertos}) / \text{Chamados Resolvidos}) \times 100$
Fonte de Dados	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI do INSA
Periodicidade de Apuração	Mensal
Período de Vigência	Do primeiro ao último dia do mês de apuração
Critério de Glosa	Desconto baseado na eficácia demonstrada

Detalhamento das Glosas:

- IEC ≥ 95%: Pagamento integral do valor mensal
- $90\% \leq IEC < 95\%$: Glosa de 2,5% sobre o valor mensal
- $85\% \leq IEC < 90\%$: Glosa de 5,0% sobre o valor mensal
- $80\% \leq IEC < 85\%$: Glosa de 7,5% sobre o valor mensal
- IEC < 80%: Glosa de 10,0% sobre o valor mensal

3.5. Indicador de Satisfação dos Usuários (ISU)

Atributo	Especificação
Finalidade	Aferir o grau de satisfação dos usuários em relação à qualidade do atendimento, comunicação e efetividade das soluções implementadas pela CONTRATADA
Meta a Cumprir	≥ 4,0 (em escala de 1 a 5)

Método de Cálculo	ISU = Soma das Notas Recebidas / Número de Avaliações Recebidas
Fonte de Dados	Pesquisa automática de satisfação via Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI.
Periodicidade de Apuração	Mensal
Período de Vigência	Do primeiro ao último dia do mês de apuração
Critério de Glosa	Desconto proporcional à satisfação obtida

Detalhamento das Glosas:

- **ISU $\geq$ 4,0:** Pagamento integral do valor mensal
- **$3,5 \leq$ ISU $<$ 4,0:** Glosa de 2,0% sobre o valor mensal
- **$3,0 \leq$ ISU $<$ 3,5:** Glosa de 4,0% sobre o valor mensal
- **$2,5 \leq$ ISU $<$ 3,0:** Glosa de 6,0% sobre o valor mensal
- **ISU $<$ 2,5:** Glosa de 8,0% sobre o valor mensal

4. INDICADORES ESPECÍFICOS POR CATEGORIA DE SERVIÇO

4.1. Serviços de Suporte ao Usuário

4.1.1. Indicador de Resolução no Primeiro Nível (IRN1)

Atributo	Especificação
Finalidade	Mensurar a capacidade de resolução de chamados no primeiro nível de atendimento, otimizando recursos e reduzindo escalonamentos desnecessários
Meta a Cumprir	$\geq 95\%$
Método de Cálculo	$IRN1 = (\text{Chamados Resolvidos no N1} / \text{Total de Chamados Resolvidos}) \times 100$
Fonte de Dados	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI do INSA
Periodicidade de Apuração	Mensal

Detalhamento das Glosas:

- **IRN1 $\geq 95\%$:** Pagamento integral do valor mensal
- **$90\% \leq$ IRN1 $<$ 95%:** Glosa de 2,0% sobre o valor mensal

- **85% ≤ IRN1 < 90%:** Glosa de 4,0% sobre o valor mensal
- **80% ≤ IRN1 < 85%:** Glosa de 6,0% sobre o valor mensal
- **75% ≤ IRN1 < 80%:** Glosa de 8,0% sobre o valor mensal
- **IRN1 < 75%:** Glosa de 10,0% sobre o valor mensal

4.2 Serviços de Operação de Infraestrutura

4.2.1. Indicador de Tempo Médio para Reparo (TMPR)

Atributo	Especificação
Finalidade	Controlar o tempo médio necessário para restauração completa de serviços críticos de infraestrutura, minimizando impactos operacionais
Meta a Cumprir	≤ 2 horas para incidentes críticos
Método de Cálculo	$\text{TMPR} = \frac{\text{Soma dos Tempos de Resolução}}{\text{Número de Incidentes Críticos}}$
Fonte de Dados	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e logs de monitoramento
Periodicidade de Apuração	Mensal

Detalhamento das Glosas:

- **TMPR ≤ 2h:** Pagamento integral do valor mensal
- **Para cada hora excedente:** Glosa de 2,0% sobre o valor mensal
- **Limite máximo de glosa por este indicador:** 10,0% sobre o valor mensal

5. PROCEDIMENTOS DE AFERIÇÃO

5.1. Responsabilidades da CONTRATADA

- Disponibilizar relatórios mensais consolidados com dados de todos os indicadores até o dia 5 do mês subsequente
- Manter registros precisos e auditáveis de todos os atendimentos no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI do INSA
- Implementar ações corretivas imediatas quando identificados desvios em relação às metas estabelecidas
- Participar de reuniões mensais de análise de desempenho com a equipe de fiscalização do INSA
- Fornecer acesso completo aos dados e evidências necessárias para validação dos indicadores
- Apresentar justificativas técnicas fundamentadas quando necessário, após à consolidação dos relatórios de aferição

- Manter os sistemas de medição atualizados e funcionais

5.2. Responsabilidades do INSA

- Acompanhar mensalmente o desempenho de todos os indicadores estabelecidos
- Validar os dados apresentados pela CONTRATADA por meio de auditorias sistemáticas
- Avaliar justificativas apresentadas pela CONTRATADA antes da aplicação de glosas
- Aplicar as glosas contratuais previstas conforme o desempenho apurado
- Definir e acompanhar planos de ação para correção de desvios identificados

5.3. Instrumentos de Medição

- **Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI:** Ferramenta primária para coleta de dados de chamados, tempos e satisfação
- **Ferramentas de Monitoramento:** Zabbix e Grafana para dados de disponibilidade e performance
- **Logs de Sistema:** Para auditoria, validação de informações e análise de causa raiz
- **Relatórios Automatizados:** Extrações periódicas para consolidação de dados

5.4. Cronograma de Aferição

- **Consolidação Mensal:** Até o 5º dia útil do mês subsequente ao período de apuração
- **Apresentação de Justificativas:** Até o 5º dia útil após a consolidação dos relatórios (quando aplicável)
- **Análise e Validação:** Até o 10º dia útil do mês subsequente ao período de apuração
- **Aplicação de Glosas:** Na fatura do mês imediatamente subsequente à apuração
- **Reunião de Análise:** Até o 15º dia útil do mês subsequente para discussão dos resultados (quando necessário)

6. SISTEMA DE GLOSAS CONTRATUAIS

6.1. Princípios Gerais das Glosas

As glosas contratuais constituem mecanismo de adequação da remuneração ao efetivo desempenho da CONTRATADA, baseando-se em critérios objetivos e previamente estabelecidos. São aplicadas quando verificado o não cumprimento das metas dos indicadores. A aplicação de glosa no pagamento por

descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções.

6.2. Metodologia de Aplicação

- **Base de Cálculo:** As glosas incidem sobre o valor total mensal da respectiva Ordem de Serviço
- **Cumulatividade:** As glosas de diferentes indicadores são cumulativas, respeitando o limite máximo mensal
- **Avaliação de Justificativas:** A CONTRATADA pode apresentar justificativas técnicas fundamentadas que serão avaliadas pela equipe de fiscalização
- **Aplicação Condicionada:** A aplicação de glosas considera a análise das justificativas apresentadas e a validação técnica dos dados

6.3. Limites e Salvaguardas

- **Limite Máximo Mensal:** O total de glosas não pode exceder 30% (trinta por cento) do valor mensal contratual
- **Escalonamento:** Glosas superiores a 15% (quinze por cento) ensejam reunião extraordinária para definição de plano de ação
- **Registro:** Todas as glosas aplicadas são registradas em sistema próprio para acompanhamento histórico

6.4. Detalhamento das Faixas de Glosas por Indicador

6.4.1. Glosas Progressivas

Os indicadores com glosas progressivas aplicam descontos crescentes conforme o afastamento da meta:

- **ICPR (Cumprimento de Prazo de Resposta):** Glosas de 2% a 10% conforme desempenho

95% ou mais: 0% de glosa
90% a 94,9%: 2% de glosa
85% a 89,9%: 4% de glosa
80% a 84,9%: 6% de glosa
75% a 79,9%: 8% de glosa
Abaixo de 75%: 10% de glosa

- **ICPZ (Cumprimento de Prazo de Resolução):** Glosas de 2,5% a 10% conforme desempenho

95% ou mais: 0% de glosa
90% a 94,9%: 2% de glosa
85% a 89,9%: 4% de glosa
80% a 84,9%: 6% de glosa
75% a 79,9%: 8% de glosa
Abaixo de 75%: 10% de glosa

- **IEC (Eficácia no Tratamento):** Glosas de 2,5% a 10% conforme qualidade

95% ou mais: 0% de glosa
90% a 94,9%: 2,5% de glosa
85% a 89,9%: 5% de glosa
80% a 84,9%: 7,5% de glosa
Abaixo de 80%: 10% de glosa

- **ISU (Satisfação dos Usuários):** Glosas de 2% a 8% conforme avaliação

4,0 ou mais: 0% de glosa
3,5 a 3,9: 2% de glosa
3,0 a 3,4: 4% de glosa
2,5 a 2,9: 6% de glosa
Abaixo de 2,5: 8% de glosa

- **IRN1 (Resolução no Primeiro Nível):** Glosas de 1% a 4% conforme desempenho

95% ou mais: 0% de glosa
90% a 94,9%: 2,5% de glosa
85% a 89,9%: 5% de glosa
80% a 84,9%: 7,5% de glosa
Abaixo de 80%: 10% de glosa

6.4.2. Glosas por Desvio Unitário

Alguns indicadores aplicam glosas proporcionais ao desvio identificado:

- **IDS (Disponibilidade):** 1,0% de glosa para cada 0,1% abaixo da meta
Máximo de 15% de glosa por este indicador
- **TMPR (Tempo de Reparo):** 2,0% de glosa para cada hora excedente
Máximo de 10% de glosa por este indicador

6.5. Consequências do Descumprimento Sistemático

Primeiro Mês: Aplicação das glosas conforme tabela estabelecida

Segundo Mês Consecutivo: Glosas normais + reunião de alinhamento obrigatória

Terceiro Mês Consecutivo: Glosas normais + plano de ação corretiva obrigatório

Além do Terceiro Mês: Possibilidade de avaliação quanto ao descumprimento contratual

7. PERÍODO DE ADAPTAÇÃO

7.1. Vigência do Período de Adaptação

Durante o primeiro mês de execução contratual, será aplicado Período de Adaptação com flexibilizações específicas para permitir adequação gradual da CONTRATADA aos padrões exigidos.

7.2. Flexibilizações Aplicáveis

Para o 1º (primeiro) mês de execução: o valor da glosa, se existir, sofrerá uma redução de 50% (cinquenta por cento);

7.3. Encerramento do Período de Adaptação

A partir do 2º mês de execução contratual, todos os indicadores e glosas passam a vigorar integralmente, sem qualquer flexibilização ou redução de exigências

8. MELHORIA CONTÍNUA

8.1. Planos de Ação Corretiva

Quando identificado desempenho abaixo das metas em qualquer indicador, a CONTRATADA deve apresentar em até 5 dias úteis:

- Análise detalhada das causas do desvio identificado
- Plano de ação corretiva com cronograma específico de implementação
- Medidas preventivas para evitar reincidência futura
- Cronograma de acompanhamento com marcos intermediários

8.2. Acompanhamento de Melhorias

- Relatórios quinzenais de progresso dos planos de ação
- Reavaliação mensal da efetividade das medidas implementadas
- Ajustes nos planos de ação conforme necessário
- Registro de lições aprendidas para futuras aplicações

* MINUTA DE DOCUMENTO

**MINUTA DE
CONTRATO****Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC
SERVIÇOS – LICITAÇÃO**

(Processo Administrativo nº 01201.000455/2026-79)

CONTRATO
ADMINISTRATIVO Nº
XX/2026, QUE
FAZEM ENTRE SI A
UNIÃO, POR
INTERMÉDIO DO
INSTITUTO
NACIONAL DO
SEMIÁRIDO E

A União, por intermédio do Instituto Nacional do Semiárido (INSA), com sede na Avenida Francisco Lopes de Almeida, 4000, Serrotão, Campina Grande/PB, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 01.263.896/0019-93, neste ato representado pelo seu Diretor, José Etham de Lucena Barbosa, nomeado(a) pela Portaria nº XX, de [dia] de [mês] de [ano], publicada no DOU de [dia] de [mês] de [ano], portador da Matrícula Funcional nº [nº matrícula], doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) [CONTRATADO], inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº [CNPJ], sediado(a) na [endereço], na cidade de [cidade]/[UF], doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por [nome e função no CONTRATADO], conforme [atos constitutivos da empresa] OU [procuração apresentada nos autos], tendo em vista o que consta no Processo nº 01201.000455/2026-79 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 67/2026, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de [objeto], nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	26980	Mês	24		
	2	Serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC	27014	Mês	24		

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do contratado;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura deste instrumento contratual, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos [arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e nos demais aspectos que forem julgados relevantes, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

Converted to HTML with WordToHTML.net | Document Converter for Windows

- 2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
 - 2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
 - 2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
 - 2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;
 - 2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e
 - 2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).
- 2.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
 - 2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
 - 2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.
 - 2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

- 3.1. regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

- 4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

- 5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxxx), perfazendo o valor total de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxxx).
- 5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

- 6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

- 7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 8.1. São obrigações do CONTRATANTE:
 - 8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;
 - 8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
 - 8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos, incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;
 - 8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;
 - 8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
 - 8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
 - 8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;
 - 8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:
 - 8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;
 - 8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;
 - 8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;
 - 8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;
 - 8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e
 - 8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.
 - 8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta), a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

8.1.13. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;

9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

9.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

9.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;

9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;

9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;

9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;

9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congêneres;

9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;

9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;

9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

9.25. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;

9.25.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

- 9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- 9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- 9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
- 9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- 9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 10.1. 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.
- 10.2. *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.*
- 10.3. *É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.*
- 10.4. *A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.*
- 10.5. *Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado 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.*
- 10.6. *É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.*
- 10.7. *O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.*
- 10.8. *O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.*
- 10.9. *O Contratado 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.*
- 10.10. *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.*
- 10.10.1. 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.
- 10.11. 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.
- 10.12. Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 11.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
- 13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.
- 13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia. [\[A27\]](#)
- 13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação. [\[A28\]](#)
- 13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [art. 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

- 13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [arts. 138 e 139](#) da mesma Lei.
- 13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.
- 13.5.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.
- 13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido de:
- 13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 13.6.3. Indenizações e multas.
- 13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.
- 13.8. O CONTRATANTE poderá ainda:
- 13.8.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e
- 13.8.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.
- 13.9. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou na contratação direta ou que atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

- 14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.
- 14.2. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato. [\[A30\]](#)
- 14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.
- 14.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:
- I - Gestão/Unidade: [...];
- II - Fonte de Recursos: [...];
- III - Programa de Trabalho: [...];
- IV - Elemento de Despesa: [...];
- V - Plano Interno: [...];
- VI - Nota de Empenho: [...];
- 15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

- 16.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

- 17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

- 18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal na Paraíba, Subseção Judiciária de Campina Grande para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico para contratação de serviços/Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão
Atualização: AGO/2025

AVISO:***O presente documento é uma minuta e não possui validade jurídica.******A assinatura abaixo é de autoria da unidade geradora desta minuta.******Os efeitos de seu teor só terão validade quando sua versão definitiva for assinada pela autoridade competente.***

Documento assinado eletronicamente por **Emmanoel Fernandes de Barros, Analista em Ciência e Tecnologia**, em 04/08/2026, às 10:07 (horário oficial de Brasília), com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcti.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **13942519** e o código CRC **FC06A93B**.

Referência: Processo nº 01201.000455/2026-79

SEI-INSA nº 13942519

MINUTA