

AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICACOES

Termo de Referência 28/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
28/2026	413001-AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICACOES	ADRIANA COSTA BARBOSA	21/07/2026 17:35 (v 0.5)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	14/2026	53500.100780/2025-89

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

Contratação de serviços de subscrição de suporte técnico e de apoio técnico especializado para auxiliar na criação, manutenção, gerenciamento e governança de serviços na plataforma WSO2, 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	I	Contratação de subscrição de suporte técnico para componentes da plataforma WSO2	27502	Core (VCPU*)	6	R\$ 87.836,43	R\$ 527.018,58
	II	Contratação de apoio técnico especializado para a plataforma WSO2	27332	Hora HST**	420	R\$ 344,40	R\$ 144.648,00
TOTAL ESTIMADO							R\$ 671.666,58

* Cada VCPU (nú de processamento) equivale a um core (nomenclatura utilizada pela WSO2) e deve ser associada a uma subscrição para executar um componente da plataforma em ambiente de produção.

** Hora de Serviço Técnico (HST) é a métrica utilizada para serviço de apoio técnico, suporte, configuração ou desenvolvimento de atividades técnicas. Essa métrica equivale a 1 (uma) hora de serviço de um profissional ou equipe técnica especializada

O Item I - Contratação de subscrição de suporte técnico para os componentes da plataforma WSO2 terá pagamento anual vinculado às subscrições efetivamente disponibilizadas, condicionado à sua regular prestação. O descumprimento dos prazos de atendimento dos chamados de suporte poderá ensejar a aplicação de glosas e sanções, conforme aferição do nível de serviço contratado.

Apoio técnico especializado para a plataforma WSO2, com remuneração por Horas de Serviço Técnico (HST). Os serviços serão demandados por meio de Ordem de Serviço (OS), sem compromisso de demanda mínima, admitindo-se a aplicação de glosa e de sanções, conforme a aferição dos indicadores.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

serviço especializado de TIC se trata de uma necessidade permanente e contínua, perdurando por mais de um exercício, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

O objeto do pretendido contrato constitui uma única solução de TIC, formada por subscrição de suporte técnico oficial e apoio técnico especializado para a plataforma WSO2, cujos itens são tecnicamente interdependentes e voltados à consecução de um mesmo objetivo: a criação, manutenção, governança e gerenciamento dos serviços de integração que sustentam a arquitetura SOA da Agência.

O não parcelamento da solução justifica-se por:

responsabilidade técnica integrada sobre a mesma plataforma e o mesmo ambiente operacional;

maior eficiência gerencial e menor custo administrativo quando comparado à gestão de múltiplos contratos; e

risco de sobreposição de responsabilidades, perda de qualidade, atraso na solução de incidentes e restrição da efetividade contratual caso suporte e apoio técnico sejam executados por fornecedores distintos.

A solução permanece aderente ao cenário viável selecionado no Estudo Técnico Preliminar e não representa contratação de múltiplas soluções de TIC em um mesmo contrato, mas sim contratação integrada dos componentes necessários ao funcionamento da mesma solução institucional.

Prazo de vigência

O prazo de **vigência da contratação é de 12 (doze) meses**, contados da assinatura do contrato, **prorrogável por até 10 anos**, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar da Contratação – ETP, integrante deste Termo de Referência como Anexo I, especialmente nos itens 3 (Descrição da Necessidade), 7 (Estimativa da Demanda), 12 (Descrição da Solução de TIC a ser Contratada), 14 e 15 (Justificativas técnica e econômica), 16 (Benefícios a serem alcançados) e 18 (Declaração de Viabilidade).

Registra-se que foi realizada consulta ao Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas, não tendo sido identificado item específico que corresponda integralmente a especificação adotada neste Termo de Referência.

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

ID PCA no PNCP: 02030715000112-0-000001/2026

Data de publicação no PNCP: 12/05/2025

Id do item no PCA: 4

Classe/Grupo: 859 - OUTROS SERVIÇOS DE SUPORTE

Identificador da Futura Contratação: 413001-14/2026

O objeto da contratação também está alinhado com o Plano Estratégico 2023 a 2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025/2026 da Anatel, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO À EFGD 2024-2027	
Objetivo	Descrição
1	Prover serviços públicos digitais personalizados, simples, de forma proativa e centrados no cidadão.
2	Ofertar serviços públicos digitais inclusivos.
3	Aperfeiçoar a governança de dados e a interoperabilidade.
4	Estimular o uso e a integração de plataformas e serviços de governo digital no Governo federal.
7	Fomentar o ecossistema de inovação aberta.
9	Elevar a maturidade e a resiliência dos órgãos e das entidades em termos de privacidade e segurança da informação.
10	Fortalecer a privacidade e a segurança dos dados dos cidadãos.
11	Prover identificação única do cidadão.
13	Promover a participação digital nas políticas públicas e serviços digitais.
15	Aprimorar processos de negócio da gestão pública.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
4C	Alinhamento ao Planejamento Estratégico da Anatel - Garantir a adequabilidade da infraestrutura interna e das TICs, na perspectiva de Processos/Gestão interna (Plano Estratégico Anatel 2023-2027)

ALINHAMENTO AO PDTIC 2026			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A16	A16 - Executar 95% do PCA da SGI previsto para 2026	M08	M08 - Executar no mínimo 95% do PCA da SGI anualmente

O objeto não trata de oferta de serviço público digital a ser integrado à Plataforma Gov.br.

A presente contratação também está alinhada com o Plano Diretor de Logística Sustentável da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel para o biênio 2025-2026, aprovado por meio da Resolução Interna Anatel nº 453, de 30 de junho de 2025, em especial em relação aos seguintes princípios e diretrizes:

Eixo 1 - Racionalização e Consumo Consciente

Princípio/Diretriz:

Defender e preservar o meio ambiente para as presentes e futuras gerações.

Eixo 3 - Identificação dos Objetos de Menor Impacto Ambiental

Princípios/Diretrizes:

Considerar o ciclo de vida do objeto e os custos indiretos na avaliação da proposta mais vantajosa para a Administração.

Priorizar, nas aquisições e contratações governamentais, os produtos reciclados e recicláveis e os bens, serviços e obras que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis.

Eixo 4 - Fomento à Inovação no Mercado

Princípio/Diretriz:

Incentivar a inovação e o desenvolvimento nacional sustentável, por meio dos processos licitatórios.

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

Para fins deste Termo de Referência (TR), define-se:

Serviço (*web service*): é uma solução tecnológica que viabiliza a integração entre sistemas diversos através de interfaces (contratos) bem definidos e troca de informações em formatos específicos (Ex.: XML, JSON). Por meio do uso de serviços, um sistema implantado em um ambiente computacional e desenvolvido em uma determinada linguagem de programação pode, por exemplo, interagir de maneira flexível com outros sistemas (implantados em outros ambientes e/ou desenvolvidos em outras linguagens de programação).

Application Programming Interface (API) de serviço: consiste no conjunto de todas as funcionalidades (métodos ou funções) que o serviço disponibiliza para quem for utilizá-lo.

Arquitetura Corporativa de Tecnologia da Informação (TI): com base na definição do *Open Group Architecture Framework (TOGAF)*, uma arquitetura corporativa de TI é um conjunto de princípios, métodos e modelos que visam alinhar como os padrões, processos, ferramentas e soluções utilizadas na organização são utilizadas em conjunto para atingir as metas corporativas.

Arquitetura Orientada a Serviços (SOA): é um tipo de arquitetura de sistemas distribuído que se baseia em serviços para a construção de sistemas flexíveis e desacoplados, por vezes implantados em infraestruturas tecnológicas diversas e geograficamente dispersas.

Barramento de serviços (*Enterprise Service Bus - ESB*): é o mecanismo de uma arquitetura orientada a serviços que propicia a integração entre provedores e consumidores de serviços de forma desacoplada, abstraindo dos consumidores a localização dos serviços providos.

Governança e gerenciamento de serviços: conjunto de instrumentos, métodos e capacidades utilizadas para prover, controlar, coordenar, supervisionar e alinhar os serviços às necessidades de negócio da organização.

WSO2 (<https://wso2.com/>): é uma plataforma tecnológica (conjunto de ferramentas ou componentes) usada para disponibilização, integração e controle de serviços em uma organização.

WSO2 Integrator: Plataforma de integração corporativa que permite implementar, orquestrar e gerenciar fluxos de integração entre sistemas, aplicações, APIs e fontes de dados heterogêneas. A solução viabiliza a construção de serviços de integração, automação de processos e mediação de mensagens em arquiteturas orientadas a serviços (SOA) e baseadas em APIs, oferecendo suporte a múltiplos protocolos, conectores para sistemas diversos e recursos de observabilidade. No contexto da arquitetura corporativa de TI, atua como componente de integração responsável por facilitar a interoperabilidade entre sistemas internos, serviços digitais, plataformas de API Management e sistemas de entidades externas, contribuindo para a governança e padronização das integrações.

WSO2 API Manager: Plataforma abrangente e totalmente de código aberto para gerenciamento de APIs, que oferece gerenciamento completo do ciclo de vida de APIs com segurança de nível empresarial, recursos avançados de gateway e funcionalidades baseadas em IA. Ele permite que as organizações projetem, protejam, publiquem e analisem APIs, ao mesmo tempo que proporciona aos desenvolvedores uma experiência rica em marketplaces.

WSO2 DSS (*Data Services Server*): componente da plataforma WSO2 criado como um mecanismo para integrar armazenamentos de dados, criar visualizações de dados compostos e serviços de dados de host. Atualmente, este componente está incluso no componente WSO2 Integrator

WSO2 API Control Plane: Conjunto de componentes do WSO2 API Manager responsáveis pela gestão e governança das APIs, incluindo criação, publicação, controle de acesso e administração do ciclo de vida das APIs. Engloba serviços como Key Manager, Publisher Portal e Developer Portal.

WSO2 Universal Gateway: Componente responsável pelo processamento e encaminhamento das chamadas de APIs, atuando como ponto de entrada para requisições dos consumidores e aplicando políticas de segurança, autenticação e controle de acesso.

WSO2 Traffic Manager: Componente responsável pela aplicação de políticas de controle de tráfego das APIs, incluindo limitação de requisições (throttling), controle de quotas de consumo e monitoramento do uso das APIs.

WSO2 API Analytics: Fornece painéis para insights de negócios e monitoramento de desempenho de APIs implantadas.

Suporte técnico especializado: assistência dada a um cliente para determinada tecnologia que requer conhecimentos especializados para solução de problemas, configurações, customizações, etc.

Horas de Serviço Técnico (HST): métrica utilizada para serviço de apoio técnico, suporte, configuração ou desenvolvimento de sistemas. Essa métrica equivale a 1 (uma) hora de serviço de um profissional ou equipe técnica especializada.

Core/VCPU: unidade de processamento na qual podem ser executados componentes da plataforma WSO2. Nesse contexto, a utilização de componentes da plataforma WSO2 em ambiente de produção deve estar necessariamente associada a uma subscrição de suporte da plataforma para cada unidade de processamento (core).

Kubernetes: Plataforma open source de orquestração de containers utilizada para automatizar a implantação, escalabilidade, gerenciamento e operação de aplicações containerizadas em ambientes de infraestrutura distribuída. O Kubernetes permite gerenciar clusters de containers, garantindo alta disponibilidade, escalabilidade automática, balanceamento de carga e resiliência de aplicações.

Descrição da solução como um todo considerado o ciclo de vida do objeto e especificação do produto

A descrição da solução de TIC como um todo, inclusive seus componentes, fases do ciclo de vida, quantitativos e justificativas, decorre do Estudo Técnico Preliminar que concluiu pela viabilidade do cenário de manutenção da plataforma WSO2 com contratação de subscrição de suporte técnico oficial e apoio técnico especializado sob demanda, permanecendo coerente com as premissas, restrições e resultados ali consignados. Integram a solução:

6 (seis) subscrições de suporte técnico para componentes da plataforma WSO2, associadas a cores/VCPU em ambiente de produção; e até 420 (quatrocentas e vinte) Horas de Serviço Técnico - HST para apoio técnico especializado sob demanda.

A solução constitui uma única solução de TIC, composta por itens tecnicamente interdependentes e voltados à continuidade operacional, atualização, governança e evolução da plataforma institucional de integração da Agência.

A solução consiste na contratação de subscrições de suporte técnico anual para a plataforma WSO2, mediante pagamento de valor fixo anual, pelo período inicial de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogação por até 10 (dez) anos, nos termos da legislação vigente, conforme a necessidade de componentes utilizados e do quantitativo de *cores* (unidade de processamento) necessários para **suportar a utilização desses componentes na infraestrutura da Anatel (CONTRATANTE)**. Nesse modelo de contratação, as **subscrições anuais** são contratadas conforme o número de *cores* na infraestrutura na qual os componentes da plataforma serão instalados. Assim, para cada *core* em ambiente de produção, é necessária uma subscrição. Portanto, a subscrição de um *core* pode ser utilizada para uso dos componentes **WSO2 API Platform** ou **WSO2 Integrator Platform** da plataforma e qualquer componente utilizado em ambiente de produção tem que estar associado à subscrição de pelo menos um *core*. Nesse contexto, a subscrição para um *core* inclui o suporte técnico especializado e a disponibilização de atualizações (*patches e hotfixes*) pelo fabricante, por intermédio de empresa parceira, além de identificação e correção de falhas de segurança relacionadas aos componentes sendo utilizados.

Além da contratação de subscrições para suporte à plataforma, esta solução também inclui a contratação de **apoio técnico especializado para a plataforma WSO2**, sob demanda, para utilização em **projetos e atividades de instalação, atualização, configuração, customização, integração, migração, disseminação de conhecimento técnico** ou qualquer outra atividade relacionada aos componentes da plataforma WSO2 ou às APIs de serviços disponibilizadas nela. Nesse contexto, o serviço de apoio técnico será demandado por meio de **Ordem de Serviço (OS)**, **sem compromisso de demanda mínima anual** e a métrica utilizada para as demandas de serviço abertas será a **Hora de Serviço Técnico - HST**, que equivale a uma hora de serviço técnico especializado.

No contexto da evolução arquitetural da Anatel, a solução deverá ser executada considerando não apenas o ambiente atualmente em operação, mas também a necessidade de sustentação e evolução da plataforma em ambientes containerizados e orquestrados por Kubernetes. A Agência já possui aplicações executando em Kubernetes e pretende ampliar progressivamente esse modelo, com perspectiva de migração futura mais abrangente de suas aplicações e serviços para essa arquitetura. Por essa razão, o apoio técnico especializado a ser contratado deve estar apto a atuar em todo o ciclo de vida da solução também em ambientes Kubernetes, abrangendo, quando demandado, atividades como implantação, configuração, administração, operação, observabilidade, escalabilidade,

atualização, automação de deploy, segurança e migração de componentes da plataforma WSO2 e de serviços correlatos. Nesse sentido, a exigência de comprovação de experiência em ambientes Kubernetes mostra-se necessária para assegurar que a contratada possua capacidade técnica compatível com o cenário atual e com a evolução pretendida pela Anatel, mitigando riscos operacionais, de indisponibilidade, de configuração inadequada e de descontinuidade na transformação da arquitetura tecnológica institucional.

Quantitativo de bens e serviços necessários para a composição da solução de TIC

Considerando o nível de processamento do ambiente atual implantado, a taxa de atendimento de requisição por segundo deste ambiente, conforme análise técnica presente no Dossiê Estimativa de Quantidade Item I (SEI 15974981), bem como os pré-requisitos da arquitetura em alta disponibilidade atualmente implantada, verifica-se que a manutenção das subscrições atualmente contratadas é necessária pelos seguintes motivos:

Atualmente, o ambiente encontra-se implantado em arquitetura de alta disponibilidade (HA), estruturado em cluster com dois nós ativos. Cada nó executa uma instância da API Platform (API Manager) e uma instância do Integrator Platform (WSO2 Integrator), garantindo redundância, resiliência e continuidade operacional dos serviços expostos via APIs;

De acordo com as recomendações técnicas do fabricante, (<https://apim.docs.wso2.com/en/latest/install-and-setup/install/installation-prerequisites/>) cada instância da API Platform requer, no mínimo, 2 (dois) cores de processamento, enquanto cada instância do Integrator Platform (WSO2 Integrator) requer 1 (um) core. Dessa forma, para suportar adequadamente a arquitetura em dois nós, tem-se a seguinte necessidade mínima:

API Platform (API Manager) : 2 cores por nó × 2 nós = 4 cores;

Integrator Platform (WSO2 Integrator): 1 core por nó × 2 nós = 2 cores;

Total necessário: 6 cores (6 subscrições).

Importante destacar que cada subscrição está diretamente vinculada a um core de processamento, o que torna a quantidade de 6 subscrições estritamente alinhada ao dimensionamento mínimo exigido para operação da solução em alta disponibilidade;

Embora o ambiente atualmente apresente nível médio de utilização de CPU em torno de 20% e throughput aproximado de 3 requisições por segundo, abaixo do potencial obtido pelo benchmark da ferramenta, em torno 649 requisições por segundo (https://github.com/wso2/performance-apim/blob/performance-test-468-2024-10-23_15-25-13/performance/benchmarks/summary.md), tais indicadores refletem apenas o estado atual de consumo e não podem ser utilizados isoladamente como critério para redução da capacidade contratada. Isso porque:

Garantia de Alta Disponibilidade: a arquitetura em cluster pressupõe capacidade suficiente para suportar cenários de falha de um dos nós (failover). Em caso de indisponibilidade de um nó, o outro deve ser capaz de absorver integralmente a carga, o que exige manutenção da capacidade total provisionada;

Atendimento aos requisitos mínimos do fabricante: a redução do número de subscrições implicaria descumprimento das recomendações oficiais do fabricante, podendo resultar em perda de suporte técnico, riscos operacionais e degradação de desempenho;

Escalabilidade e crescimento futuro: a quantidade de subscrições atualmente implantada é capaz de atender as demandas atuais, bem como as demandas de médio prazo, tendo em vista o nível atual de processamento, o volume atual de requisições em comparação com o benchmark da ferramenta;

Continuidade do ambiente já implantado: as subscrições previamente adquiridas e utilizadas para estruturar o ambiente atual. A não renovação integral inviabilizaria a manutenção da arquitetura existente, podendo ocasionar interrupções de serviços críticos e necessidade de reconfiguração da solução.

A retirada de subscrições implicaria em risco de indisponibilidade, redução da capacidade de processamento e comprometimento da alta disponibilidade;

A ausência de suporte oficial inviabiliza aplicações de patches de segurança, atualizações de versões e atendimento a incidentes críticos;

A plataforma suporta serviços críticos institucionais, sendo indispensável garantir sua continuidade operacional;

Diante do exposto, conclui-se que a manutenção das 6 (seis) subscrições da API Platform WSO2 com o componente WSO2Integrator Platform é tecnicamente necessária e devidamente justificada, uma vez que está diretamente vinculada ao atendimento dos requisitos mínimos de arquitetura em alta disponibilidade, à garantia de continuidade dos serviços e à mitigação de riscos operacionais.

Para a definição das quantidades estimadas de Horas de Serviço Técnico (HSTs) referentes ao Item II – Apoio técnico especializado sob demanda para a plataforma WSO2 –, foram consideradas as estimativas mais relevantes realizadas no âmbito das ordens de serviço executadas durante a vigência do contrato atual. Nesse sentido, destacam-se as seguintes referências de esforço técnico previamente estimado presentes Dossiê Estimativa de Quantidade Item II (15929703) :

Atualização de ambiente – Serviço/Fornecimento de Bens nº 06 (SEI nº 15929703): foram estimadas **176 HSTs** para a execução das atividades necessárias à atualização do ambiente da plataforma WSO2, incluindo planejamento, preparação, execução da atualização, testes e validações pós-implantação.

Treinamento WSO2 – Serviço/Fornecimento de Bens nº 03 (SEI nº 15929703) e Serviço/Fornecimento de Bens nº 04 (SEI nº 15929703): foram estimadas **48 HSTs** para a realização de treinamento técnico especializado relacionado à plataforma.

As estimativas acima refletem demandas recorrentes e representativas do esforço necessário para a manutenção, evolução e disseminação do conhecimento técnico sobre a plataforma no ambiente institucional.

Além dessas atividades, a contratação também deverá contemplar a possibilidade de execução de outros serviços técnicos especializados sob demanda.

Com base no histórico de estimativas observadas nas ordens de serviço do contrato vigente e considerando a possibilidade de ocorrência de demandas semelhantes ao longo da vigência da nova contratação — incluindo eventuais atualizações de versão da plataforma e capacitações técnicas —, estima-se um consumo de até **420 HSTs para o período total de 12 meses**, o que corresponde a uma **média anual de até 420 HSTs** para o apoio técnico especializado sob demanda.

Essa estimativa busca assegurar disponibilidade de capacidade técnica suficiente para atender às necessidades operacionais relacionadas à plataforma WSO2, mantendo alinhamento com o histórico de utilização do contrato atual e com as demandas previstas para o período da nova contratação. Adicionalmente, ressalta-se que, como o serviço de apoio técnico especializado deve ser prestado conforme a abertura de ordens de serviço (OS) específicas para cada atividade/projeto a ser realizado, a **Anatel não fica obrigada a utilizar todas as horas de apoio técnico especializado anuais contratadas**.

Destarte, a solução para a demanda de negócio consiste na contratação de subscrição anual de suporte técnico oficial para a plataforma WSO2, prestado por empresa parceira da WSO2, além da contratação de serviço de apoio técnico especializado na plataforma WSO2. Nesse caso, a mensuração dos quantitativos relacionados ao suporte técnico (item I) se baseia na quantidade de **subscrições anuais** necessárias para suportar os componentes instalados na infraestrutura da Anatel, ao passo que o apoio técnico (item II) se baseia em **Horas de Serviço Técnico (HST)**.

De modo geral, consideram-se os seguintes itens a serem contratados:

Subscrição de Suporte técnico (inclui disponibilização de atualizações e resolução de problemas técnicos) para componentes (ex.: WSO2 API Platform e WSO2 Integrator Platform) da plataforma WSO2 pelo período de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogação sucessiva até a vigência máxima de 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021;

Apoio técnico especializado sobre a plataforma WSO2 para realização de atividades técnicas não abrangidas pelo serviço de suporte, com base em projetos e atividades de instalação, atualização, configuração, customização, integração, migração de APIs e disseminação de conhecimentos técnicos relacionados aos componentes e serviços disponibilizados na plataforma.

Assim, apresenta-se a seguir uma tabela com a descrição dos objetos da contratação, além da estimativa de **subscrições anuais** (item I - suporte técnico) e **HST** (item II - apoio técnico especializado) da WSO2:

Tabela 5: Quantitativo detalhado de itens

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	AMBIENTE	QUANTIDADE
1	I	Subscrição de suporte para componentes da plataforma WSO2*	Produção	6 subscrições (cores)

	II	Apoio técnico especializado para a plataforma WSO2	Produção	420 HST
--	----	--	----------	---------

*Ressalte-se que a estimativa de subscrições (para *cores ou VCPUs*) foi realizada com previsão para utilização nos componentes WSO2 API Platraform e WSO2 Integrator Platform da plataforma WSO2; entretanto, conforme especificações contratuais do fornecedor, as subscrições contratadas poderão ser utilizadas nos componentes WSO2 API Plataform ou WSO2 Integrator da plataforma, portanto são intercambiáveis para qualquer configuração arquitetural desses componentes da plataforma que seja necessário utilizar.

Item I - Subscrição de suporte técnico para componentes da plataforma WSO2

Prevê-se a utilização das subscrições de suporte para **disponibilização de atualizações e resolução de problemas técnicos** em componentes (Ex: WSO2 API Platform e WSO2 Integrator Platform) da plataforma WSO2.

Inicialmente, prevê-se a utilização das subscrições para os componentes WSO2 API Platform e WSO2 Integrator Platform:

WSO2 API Platform: Plataforma abrangente e totalmente de código aberto para gerenciamento de APIs, que oferece gerenciamento completo do ciclo de vida de APIs com segurança de nível empresarial, recursos avançados de gateway e funcionalidades baseadas em IA. Ele permite que as organizações projetem, protejam, publiquem e analisem APIs, ao mesmo tempo que proporciona aos desenvolvedores uma experiência rica em marketplaces.

WSO2 Integrator Platform: Plataforma de integração corporativa que permite implementar, orquestrar e gerenciar fluxos de integração entre sistemas, aplicações, APIs e fontes de dados heterogêneas. A solução viabiliza a construção de serviços de integração, automação de processos e mediação de mensagens em arquiteturas orientadas a serviços (SOA) e baseadas em APIs, oferecendo suporte a múltiplos protocolos, conectores para sistemas diversos e recursos de observabilidade. No contexto da arquitetura corporativa de TI, atua como componente de integração responsável por facilitar a interoperabilidade entre sistemas internos, serviços digitais, plataformas de API Management e sistemas de entidades externas, contribuindo para a governança e padronização das integrações.

Item II - Apoio técnico especializado para a plataforma WSO2

Consiste na prestação de serviço de apoio técnico especializado, por demanda, mensurada em hora de serviço técnico (HST), para **projetos e atividades de instalação, atualização, configuração, customização, integração, migração, disseminação de conhecimento técnico ou qualquer outra atividade relacionada aos componentes da plataforma WSO2 ou às APIs** de serviços disponibilizadas nela.

Por força do Acórdão nº 1508/2020 - Plenário do TCU, a métrica UST (Unidade de Serviço Técnico) "não deve ser entendida como métrica ou unidade de medida a ser adotada pela administração caso não haja a devida padronização", portanto, para adequação às necessidades da contratação e plena conformidade com a legislação e jurisprudência atuais acerca das contratações de TI, concluiu-se pela utilização da métrica Hora de Serviço Técnico (HST) para este item.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

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

A CONTRATADA deverá prestar os serviços respeitando os padrões técnicos adotados na Anatel.

Os serviços de suporte técnico (item I) e de apoio técnico especializado (item II) devem ser prestados de maneira irrestrita a todas as funcionalidades, tecnologias e recursos especificados da plataforma WSO2, nos termos do contrato, e **sem necessidade de licenciamentos ou ônus adicionais** além dos já previstos no contrato.

Item I - Suporte técnico especializado para a plataforma WSO2

A CONTRATADA deve disponibilizar serviço de **suporte técnico para fornecimento de atualizações e resolução de problemas técnicos** para os componentes API Platform (API Manager) ou Integrator Platform (WSO2 Integrator) da plataforma WSO2 utilizados em ambiente de produção (com as subscrições contratadas) pela CONTRATANTE, além de fornecer a resolução de qualquer outro problema técnico identificado da plataforma não atrelado a algum componente específico.

Exemplificativamente, as **atividades do serviço de suporte técnico** fornecido pela CONTRATADA podem envolver, entre outras:

Resolução aos vícios e defeitos da ferramenta WSO2 ou sugestões de alternativas para contorno dos defeitos conhecidos e desconhecidos;

Ajustes e configurações conforme manuais e normas técnicas do fabricante;

Demais procedimentos destinados a recolocar o software em perfeito estado de funcionamento;

Fornecimento de informações e esclarecimento de dúvidas sobre administração, configuração, otimização, *troubleshoot*;

Realização upgrades regulares;

Aplicação de *patches* e *hotfixes*;

Atualizações de segurança.

Aprimoramentos de desempenho.

O serviço de suporte técnico contemplará a prestação de todas as atividades necessárias para **garantir a operação contínua da plataforma WSO2**, tais como, mas não se limitando a:

Análise, identificação e resolução de incidentes e problemas relacionados à plataforma;

Esclarecimentos relativos à documentação do produto, seus componentes, subscrição do software e conformidade do ambiente da CONTRATANTE em relação às regras definidas pelo fabricante;

Comunicação sobre a descoberta de erros (*bugs*) no software, seus possíveis impactos e respectivas correções (*patches*).

As subscrições devem garantir a atualização de versão e/ou release dos componentes da plataforma WSO2.

As subscrições devem incluir o acesso, livre de qualquer ônus, ao website e à base de conhecimento oficial da WSO2, bem como ao seu repositório de programas contendo correções, atualizações recentes, drivers, programas de controle, informações e suporte técnico.

As subscrições devem garantir à Anatel o suporte técnico necessário para correção de erros (*troubleshooting*), segundo as melhores práticas da solução, em termos de desempenho, disponibilidade e segurança.

Item II - Apoio técnico especializado para a plataforma WSO2

A CONTRATADA deve disponibilizar serviço de **apoio técnico especializado para projetos e atividades de instalação, atualização, configuração, customização, integração, migração, disseminação de conhecimento técnico ou qualquer outra atividade relacionada aos componentes da plataforma WSO2 ou às APIs** de serviços disponibilizadas em qualquer dos componentes da plataforma WSO2 utilizados pela CONTRATANTE.

Exemplificativamente, as **atividades de apoio técnico especializado** podem envolver, entre outras:

Definição de arquitetura de deploy do ambiente API Manager (ambientes, *load balance*, *failover*, *cluster*, *firewall*, rede, etc), para o Integrator Platform (WSO2 Integrator) ou para componente da plataforma que venha a ser utilizado com as subscrições;

Definição de perfis de instalação (estrutura de *deploy*, *profiles*, *domain*);

Definição de políticas de segurança (usuários e grupos);

Apoio na definição e implantação de políticas e rotinas de *backup/restore*;

Instalação, configuração, integração ou customização de componentes da plataforma na infraestrutura da Anatel;

Criação, modificação, migração, integração ou otimização de APIs na plataforma WSO2;

Otimização de desempenho em componentes ou APIs na plataforma WSO2;

Análise de ambiente de execução da solução podendo incluir validações de instalação, validação de aspectos específicos das instalações (integração com diretórios de autenticação, integração com base de dados dedicada aos softwares, nível de atualização dos mesmos), validação do correto funcionamento e configuração, recomendações para melhoria de performance do ambiente de execução, verificação de dimensionamento (*sizing*) do ambiente de execução, verificações de opções de configuração de acordo com as necessidades da Anatel;

Documentação de componentes, APIs ou arquitetura tecnologia da WSO2 utilizada na Anatel;

Orientação na implantação de novos produtos e atualização de versões;

Disseminação de conhecimentos a respeito de APIs, configurações, componentes e arquitetura da plataforma WSO2;

Customização de scripts de automação de procedimento de configuração e instalação dos componentes da plataforma com utilização de ferramentas como ansible;

Configuração, instalação e customização da plataforma com utilização de Kubernetes ou VM.

Requisitos de Capacitação

Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 24 horas de duração.

RCAP-01 - Escopo da Capacitação

A contratada deverá prover capacitação técnica relacionada às soluções contempladas na subscrição da plataforma de gerenciamento de APIs, incluindo, os produtos **WSO2 API Platform** e **WSO2 Integrator Platform**, no âmbito do **Item II – Apoio Técnico Especializado para a Plataforma WSO2**.

RCAP-02 - Conteúdo da Capacitação

A capacitação deverá contemplar visão geral das funcionalidades e dos componentes da plataforma WSO2, incluindo, no mínimo:

arquitetura da solução;

instalação e configuração dos componentes;

administração e operação da plataforma;

publicação, gerenciamento e ciclo de vida de APIs;

mecanismos de integração e mediação;

segurança e controle de acesso;

monitoramento, observabilidade e análise de métricas;

boas práticas de uso e governança da plataforma.

RCAP-03 – Carga Horária Mínima

A capacitação deverá possuir carga horária mínima de **24 (vinte e quatro) horas**, podendo ser ampliada conforme necessidade da contratante.

RCAP-04 – Forma de Solicitação

A execução da capacitação ocorrerá **sob demanda**, mediante emissão de **Ordem de Serviço**, no âmbito do item **Item II – Apoio Técnico Especializado para a Plataforma WSO2**.

RCAP-05 – Planejamento da Capacitação

Previamente à emissão da Ordem de Serviço, a contratante e a contratada deverão alinhar

a carga horária total da capacitação;

a ementa detalhada do treinamento;

os objetivos de aprendizagem;

o cronograma de realização.

RCAP-06 – Modalidade de Realização

A capacitação deverá ser realizada **preferencialmente na modalidade online**, por meio de plataforma de videoconferência ou ambiente virtual de aprendizagem que permita a interação entre instrutor e participantes.

Quando realizada na modalidade presencial, a capacitação deverá ocorrer na sede da Agência Nacional de Telecomunicações, em Brasília/DF, ou em local previamente acordado entre as partes.

RCAP-07 – Público-Alvo

Poderão participar da capacitação **servidores e colaboradores terceirizados da contratante** que atuem ou venham a atuar na administração, desenvolvimento, sustentação ou integração de soluções baseadas na plataforma WSO2.

RCAP-08 – Material Didático

A contratada deverá fornecer **todo o material didático necessário à realização da capacitação**, em formato digital, incluindo apresentações, guias, exemplos práticos, exercícios e demais conteúdos utilizados durante o treinamento.

Quando realizado na modalidade presencial:

Os Recursos tecnológicos, tais como: micro computadores com acesso a internet, projetores de mídia, para apoio a reuniões e workshops estarão disponíveis no ambiente da Agência. Necessário prévio agendamento com a fiscalização contratual, segundo as normas internas da Anatel.

Os microcomputadores da CONTRATADA utilizados na prestação dos serviços deverão dispor de *software* Antivírus em versão comercial e atualizado. Versões domésticas, *free*, *trial*, *open* ou similar não serão aceitas.

Os *softwares* utilizados para a prestação dos serviços deverão estar devidamente licenciados. *Softwares* não licenciados não serão aceitos e o microcomputador não poderá ser conectado à rede e utilizado para as atividades correspondentes aos serviços.

A CONTRATADA deverá atender ao disposto na Política de Segurança da Informação e Comunicações da ANATEL (POSIC/ANATEL), em suas normas integrantes, e os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional da Agência deverão assinar o Termo de Responsabilidade de Acesso às Soluções de TI (Anexo IV - SEI 15340258).

RCAP-09 – Instrutores

A capacitação deverá ser ministrada por **instrutor(es) com comprovada experiência técnica nas soluções WSO2**, garantindo a adequada condução das atividades teóricas e práticas.

A documentação comprobatória da experiência do instrutor deverá ser protocolada no processo SEI de acompanhamento da contratação com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis em relação à data prevista para a realização da capacitação.

O profissional a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá possuir, no mínimo, os conhecimentos técnicos, competências comportamentais elencados no item 4.19 deste termo de referência.

RCAP-10 – Certificação

A contratada deverá fornecer **certificado de participação** aos participantes que concluírem a capacitação.

RCAP-11 – Abordagem da Capacitação

A capacitação deverá adotar abordagem **teórico-prática**, com demonstrações e exemplos aplicados ao uso da plataforma de gerenciamento e integração de APIs no contexto da contratante.

RCAP-12 – Horário de Realização

As atividades de capacitação deverão ocorrer **no** horário de funcionamento da Anatel (das 08h às 20h) em cronograma previamente acordado entre a contratante e a contratada.

RCAP-13 – Avaliação da Capacitação

Ao final da capacitação, a CONTRATANTE realizará avaliação de reação e verificação de aprendizagem, por meio de questionário ou atividade prática, a fim de aferir a adequação do conteúdo ministrado aos objetivos definidos na Ordem de Serviço.

Requisitos Legais

O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, 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 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

Segundo a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é um conjunto de bens e/ou serviços que apoiam processos de negócio mediante a conjugação de recursos de TIC. Desta forma classifica-se esta contratação como uma solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) acordo com Anexo II da IN SGD/ME nº 94/2022.

De forma complementar, o Anexo II da norma define premissas e apresenta listagem exemplificativa de soluções, que pode ser utilizada para o esclarecimento de dúvidas e nortear a definição no caso concreto quanto ao enquadramento de um objeto como solução de TIC.

1.7 SOFTWARES E APLICATIVOS

a) São considerados recursos de TIC programas de computador que realizam ou suportam o processamento de informações digitais, independente da forma de licenciamento (a exemplo de perpétuo, subscrição, cessão temporária);

b) Excluem-se dessa categoria programas embarcados em equipamentos não classificados como recursos de TIC.

Desta maneira, a contratação em tela encontra-se alinhada à IN SGD/ME nº 94, de 2022 e à Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.

Os serviços de subscrições devem estar em conformidade com o modelo de licenciamento do fabricante dos produtos.

O objeto da contratação envolve a prestação de serviços de suporte técnico e apoio técnico especializado para auxiliar na criação, manutenção, gerenciamento e governança de serviços na plataforma WSO2. Nesse sentido, informa-se que foi observada a Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, que estabelece modelo de **contratação de software e de serviços de computação em nuvem**, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Para definir a contratação de subscrição de **suporte técnico especializado para a plataforma WSO2**, seguiu-se o modelo de contratação de software do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, pois o tipo de contratação enquadra-se na categoria de software sob o modelo de subscrição ou como Serviço (SaaS).

O Item II será remunerado por Horas de Serviço Técnico (HST) em caráter excepcional, por se tratar de apoio técnico especializado sob demanda, com escopo variável e necessidade de atuação sobre plataforma já implantada, não se admitindo pagamento por mera disponibilidade de profissionais, posto de trabalho ou reembolso de salários.

A utilização da métrica HST fica vinculada, obrigatoriamente, a Ordem de Serviço contendo: catálogo do serviço demandado, escopo, entregáveis, metodologia de estimativa e aferição de HST, critérios de medição, critérios de aceite, prazos, padrões de qualidade, evidências, níveis de serviço e valor estimado da demanda.

O pagamento do Item II somente ocorrerá em função dos resultados efetivamente entregues, aceitos e medidos, observados os critérios de qualidade, prazo e desempenho previstos na OS e neste Termo de Referência.

Fica vedada a caracterização do objeto como posto de trabalho alocado ou remuneração por simples homem-hora desvinculada de entregas.

Considerando que a métrica UST não possui padronização adequada para o caso concreto e que as demandas do Item II são variáveis, sob demanda e dependentes de Ordem de Serviço com entregáveis definidos, adota-se a métrica Hora de Serviço Técnico (HST), de forma excepcional e justificada, vinculada a produtos, prazos, evidências, critérios de aceite e níveis de serviço previamente definidos.

As diretrizes do Instrumento de Padronização dos Procedimentos de Contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação foram observadas, naquilo que coube à presente contratação.

Requisitos de Manutenção

Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

Item I - Suporte técnico especializado para a plataforma WSO2

Os componentes da plataforma WSO2 implantados deverão possuir previsão de suporte remoto e/ou presencial, de forma a minimizar os riscos do comprometimento da disponibilidade da solução no ambiente de rede da CONTRATANTE, contado a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo para entrega da subscrição.

Os termos contratuais referentes à garantia são válidos para todo o período de vigência contratual, que é compreendido também após a disponibilização das subscrições.

A vigência da garantia e suporte será contada a partir da data da disponibilização da subscrição à CONTRATANTE a ser registrada no Termo de Recebimento Definitivo para entrega das subscrições.

As atualizações dos componentes da plataforma WSO2 poderão ter natureza corretiva e evolutiva.

Os componentes da plataforma WSO2 poderão ser mantidos atualizados, a critério da CONTRATANTE, em sua última versão durante todo o período da vigência contratual. As atualizações citadas compreendem inclusive eventuais alterações de nome e/ou marca dos produtos, situação na qual deverá ser fornecida subscrição e suporte para o componente que substituiu o anteriormente utilizado com a subscrição contratada.

As atualizações e correções da plataforma WSO2 não deverão gerar ônus adicional para a CONTRATANTE.

As atualizações e correções da plataforma WSO2 deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE no site e/ou repositório do fabricante.

A prestação dos serviços de garantia deverá abranger todas as funcionalidades suportadas pela plataforma, independente de terem sido configurados anteriormente e da política de comercialização do fabricante, e deverão prover obrigatoriamente:

resposta aos vícios e defeitos da solução, resolvendo-os;

ajustes e configurações conforme manuais e normas técnicas do fabricante; e

demaís procedimentos destinados a recolocar a plataforma em perfeito estado de funcionamento.

Caso as condições de subscrição dos produtos sejam alteradas, as funcionalidades e os quantitativos definidos na presente contratação não deverão ser prejudicados, devendo a CONTRATADA comunicar a CONTRATANTE e proceder com a atualização das subscrições adquiridas, preservando os direitos decorrentes da relação contratual firmada.

Item II - Apoio técnico especializado para a plataforma WSO2

As atividades de apoio técnico especializado executadas pela CONTRATADA deverão possuir garantia de correção, ajuste e/ou normalização do ambiente operacional, componentes ou APIs relacionadas aos serviços executados, contado a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo para entrega da atividades de apoio técnico, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. **O serviço estará sujeito à garantia por um período de 90 (noventa) dias após a emissão do aceite por parte da contratante.**

Requisitos Temporais

As subscrições relativas ao item I do objeto do contrato deverão ser disponibilizadas à CONTRATANTE em até **10 (dez) dias úteis** a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante.

Em relação às Ordens de Serviço referentes ao item II, constarão em seu conteúdo o prazo para início e término da execução do serviço.

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.

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.

Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos estabelecidos na Tabela 8, para o Item I, e na Tabela 10, para o Item II, conforme disposto na Seção 8 deste instrumento.

Requisitos de Segurança e Privacidade

A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante (POSIN Anatel), e demais normas da Anatel.

A ANATEL e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, atuando da seguinte forma:

o tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas hipóteses relacionadas no art. 7º da Lei 13.709/2018 e, no caso de dados pessoais sensíveis, nas hipóteses constantes no art. 11 da norma, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

o tratamento limitar-se-á ao mínimo necessário ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada mediante prévia e fundamentada aprovação da ANATEL, responsabilizando-se a CONTRATADA por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;

eventualmente, as partes podem ajustar que a ANATEL será responsável por obter o consentimento dos titulares, observadas as demais condicionantes da alínea 'c' acima;

os sistemas, que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais coletados, seguem um conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação no Governo Federal;

encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento dos Dados Pessoais disponibilizados pelo Contratante e, em no máximo (30) dias, sob instruções e na medida do determinado pela ANATEL, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a CONTRATADA tiver que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da LGPD.

Para fins da Lei nº 13.709/2018, a ANATEL atuará como CONTROLADORA dos dados pessoais eventualmente tratados no âmbito desta contratação, e a CONTRATADA atuará como OPERADORA, tratando os dados exclusivamente conforme instruções documentadas da CONTRATANTE

O tratamento de dados pessoais, quando necessário à execução contratual, observará as bases legais aplicáveis à Administração Pública, especialmente as hipóteses dos arts. 7º, incisos II e III, e 11, inciso II, da Lei nº 13.709/2018, vedado o uso para finalidades estranhas ao objeto contratado.

A CONTRATADA deverá manter registro atualizado das operações de tratamento realizadas em nome da CONTRATANTE, contendo, no mínimo, finalidade, categorias de dados, perfis de titulares, compartilhamentos realizados, prazos de retenção e medidas de segurança adotadas, disponibilizando-o à CONTRATANTE sempre que solicitado.

Sempre que houver tratamento com potencial risco relevante aos titulares, acesso a dados pessoais sensíveis ou determinação da CONTRATANTE/ANPD, deverá ser elaborado Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), previamente ao início da atividade crítica correspondente.

A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais desde a concepção até a execução dos serviços, inclusive controle de acesso, rastreabilidade, gestão de credenciais, segregação de ambientes, registro de eventos e descarte seguro das informações.

A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas neste item, inclusive no tocante aos normativos internos da ANATEL atinentes ao tema, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais de que trata a presente cláusula.

A CONTRATADA não poderá, sem instruções prévias da CONTRATANTE, transferir ou, de qualquer outra forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos Dados Pessoais ou a quaisquer outras informações relativas ao tratamento de Dados Pessoais a qualquer terceiro.

O eventual acesso, pela CONTRATADA, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou dados pessoais sensíveis implicará para a CONTRATADA e para seus prepostos – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo.

A CONTRATADA cooperará com a ANATEL no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo.

A CONTRATADA deverá informar imediatamente a ANATEL quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais e abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto se essa atividade estiver prevista no objeto contratual ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

Referida solicitação relaciona-se aos dados do titular tratados pelo controlador no curso da execução contratual, devendo o requerimento atender aos termos do art. 18 da LGPD.

Na hipótese de uma violação de Dados Pessoais, a CONTRATADA por intermédio do preposto informará a CONTRATANTE, por escrito, acerca da violação dos Dados Pessoais, em prazo não superior a 12 (doze) horas a contar do momento em que tomou ciência da violação.

As informações a serem disponibilizadas pela CONTRATADA incluirão, dentre outras:

descrição da natureza da violação dos Dados Pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares de dados implicados, bem como as categorias e o número aproximado de registros de dados implicados;

descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos Dados Pessoais; e

descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos Dados Pessoais e mitigar os possíveis efeitos adversos.

A critério da Anatel, a CONTRATADA poderá ser instada a elaborar um relatório de impacto, conforme a existência de risco inerente ao serviço objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.

Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido neste instrumento e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

Os profissionais da CONTRATADA, que venham ocasionalmente a atuar nas dependências da Anatel, deverão trajar-se de maneira adequada ao ambiente de trabalho e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes da CONTRATANTE e seus usuários.

De acordo com o art. 16, inciso I, alínea “g” da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, os Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais definem os requisitos que a Solução de TIC deve atender para estar em conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente, dentre outros, observando-se, inclusive, no que couber, os requisitos definidos no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU, 8ª edição, disponível em https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/guia-nacional-de-contratacoes-sustentaveis_2025.pdf e no Manual Prático de Licitações Sustentáveis da ANATEL, sempre que aplicável.

Preferência pelo uso de documentação em formato eletrônico foi adotada, visando minimizar o uso de papel e, portanto, a produção de resíduos de serviços gráficos.

Ressalta-se que não foram identificados outros critérios de sustentabilidade aplicáveis na consulta ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, e suas atualizações, elaborado pela Câmara Nacional de Sustentabilidade da Controladoria Geral da União/Advocacia Geral da União.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

Requisitos de Projeto e de Implementação

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

Para o item I do objeto do contrato, a CONTRATADA deve fornecer atualização dos componentes da plataforma para as versões mais atuais disponíveis pelo fabricante, de forma que seja possível garantir que os serviços que suportam as atividades de negócio estratégicas da CONTRATANTE sejam disponibilizados em uma versão atualizada da plataforma quanto a correção de bugs, atualizações de segurança e de desempenho.

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

A CONTRATADA deverá entregar um projeto técnico contendo o planejamento de implantação, a realização dos testes e a arquitetura operacional da solução.

A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades necessárias à instalação, configuração e testes de funcionamento da solução, respeitando o horário de funcionamento da CONTRATANTE.

A critério da CONTRATANTE, as atividades necessárias à instalação, configuração e testes da solução poderão ser agendadas para os finais de semana e/ou fora do horário comercial.

A equipe técnica da CONTRATADA será acompanhada pelo(s) responsável(eis) técnico(s) da CONTRATANTE nas atividades necessárias à instalação, configuração e testes de solução.

A CONTRATANTE poderá determinar alterações no projeto e/ou no cronograma de implantação, desde que não implique custos adicionais à CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá respeitar os requisitos técnicos e as informações sobre o ambiente computacional fornecidas pela CONTRATANTE, sendo de sua responsabilidade a correção de eventuais inconformidades, mesmo que a título oneroso e sem qualquer custo à CONTRATANTE.

A CONTRATANTE poderá realizar, a seu critério, reuniões técnicas e gerenciais com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas e para definição/revisão de configurações.

A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado, providenciar o registro das reuniões, contemplando os acertos e as definições estabelecidas em comum acordo com a CONTRATANTE. Toda a documentação originada a partir das reuniões técnicas, caso solicitado pela CONTRATANTE, deverá ser fornecida à ANATEL, via Sistema Eletrônico de Informações (SEI-Anatel) ou outro meio indicado pela CONTRATANTE.

Ao final das etapas de implantação e testes da solução, a CONTRATADA deverá entregar relatório de conclusão contendo todas as informações relativas à implantação e testes da solução, de forma a comprovar o atendimento aos requisitos técnicos definidos no Termo de Referência, que deverá ser aprovado pela CONTRATANTE.

Aprovado o relatório de conclusão, a CONTRATADA deverá fornecer treinamento da solução sobre todos os passos e procedimentos relacionados à configuração e operação da solução em conformidade com o item 4.2 deste instrumento.

Requisitos de Implantação

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

Para cada proposta de implantação será necessário que a CONTRATADA informe, todos os procedimentos necessários para execução da atividade. Os prazos, orientações e detalhes do processo serão informados à CONTRATANTE em reunião oportuna, após deliberações internas.

As licenças deverão ser entregues e instaladas na infraestrutura da sede da ANATEL/SEDE, localizada no SAUS, Qd. 6, Bl. H, Brasília /DF, CEP: 70.070-940, em dias úteis (segunda-feira a sexta-feira), no horário de 08h às 12h e de 14h às 20h, podendo, preferencialmente, a instalação ser realizada de forma remota, desde que previamente acordada com a equipe técnica da ANATEL e garantidas as condições necessárias para sua plena execução.

Caso as licenças adquiridas estejam em desconformidade com as exigências estabelecidas, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para realizar as devidas correções e ajustes. Encerrado esse período, a solução será novamente avaliada para fins de aceite da implantação, no prazo previamente definido, o qual passará a ser contado a partir da data de conclusão das correções e/ou ajustes

O não atendimento ao prazo máximo estabelecido para a realização das correções e ajustes implicará na sujeição da CONTRATADA às penalidades previstas no item 9.3 deste instrumento.

Atualizações e manutenções com procedimentos padronizados deverão ser comunicadas e poderão ser definidas como implantação padrão, a critério da área responsável pelo processo de implantação, com definição de prazos e janelas específicas.

Todo o processo de implantação será acompanhado e homologado pela equipe técnica da ANATEL, que, após sua conclusão, emitirá o "TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO".

Requisitos de Garantia e Manutenção

O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 3 (três) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

Item I - Suporte técnico especializado para a plataforma WSO2

Os componentes da plataforma WSO2 implantados deverão possuir previsão de suporte remoto e/ou presencial, de forma a minimizar os riscos do comprometimento da disponibilidade da solução no ambiente de rede da CONTRATANTE, contado a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo para entrega da subscrição.

Os termos contratuais referentes à garantia são válidos para todo o período de vigência contratual, que é compreendido também após a disponibilização das subscrições.

A vigência da garantia e suporte será contada a partir da data da disponibilização da subscrição à CONTRATANTE a ser registrada no Termo de Recebimento Definitivo para entrega das subscrições.

As atualizações dos componentes da plataforma WSO2 poderão ter natureza corretiva e evolutiva.

Os componentes da plataforma WSO2 poderão ser mantidos atualizados, a critério da CONTRATANTE, em sua última versão durante todo o período da vigência contratual. As atualizações citadas compreendem inclusive eventuais alterações de nome e/ou marca dos produtos, situação na qual deverá ser fornecida subscrição e suporte para o componente que substituiu o anteriormente utilizado com a subscrição contratada.

As atualizações e correções da plataforma WSO2 não deverão gerar ônus adicional para a CONTRATANTE.

As atualizações e correções da plataforma WSO2 deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE no site e/ou repositório do fabricante.

A prestação dos serviços de garantia deverá abranger todas as funcionalidades suportadas pela plataforma, independente de terem sido configurados anteriormente e da política de comercialização do fabricante, e deverão prover obrigatoriamente:

resposta aos vícios e defeitos da solução, resolvendo-os;

ajustes e configurações conforme manuais e normas técnicas do fabricante; e

demais procedimentos destinados a recolocar a plataforma em perfeito estado de funcionamento.

Caso as condições de subscrição dos produtos sejam alteradas, as funcionalidades e os quantitativos definidos na presente contratação não deverão ser prejudicados, devendo a CONTRATADA comunicar a CONTRATANTE e proceder com a atualização das subscrições adquiridas, preservando os direitos decorrentes da relação contratual firmada.

Item II - Apoio técnico especializado para a plataforma WSO2

As atividades de apoio técnico especializado executadas pela CONTRATADA deverão possuir garantia de correção, ajuste e/ou normalização do ambiente operacional, componentes ou APIs relacionadas aos serviços executados, contado a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo para entrega das atividades de apoio técnico, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

Requisitos de Experiência Profissional

Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

Requisitos de Formação da Equipe

Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar, gerenciar e definir seus recursos humanos para atender aos serviços especificados neste Termo de Referência.

Todos os aspectos de recrutamento, seleção, avaliação de conhecimentos e habilidades, contratação e gestão de pessoas envolvidos na prestação de serviços são encargos exclusivos da CONTRATADA.

Nesse modelo de contratação não se caracteriza a subordinação direta e nem pessoalidade, visto que:

não se requer a exclusividade, pois não há óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura o Fornecedor de Serviço possua;

não haverá controle de frequência ou de número de horas de presença nas dependências da ANATEL;

a prestação de serviço não é baseada em posto de trabalho;

é de responsabilidade da CONTRATADA o deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem;

Independentemente do local de prestação de serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço pago pelos serviços, quaisquer que sejam os perfis profissionais alocados.

A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo, caso os profissionais indicados não apresentem a qualificação, desempenho satisfatório em relação aos níveis de serviço, ou que eventualmente mantenham comportamento inadequado, solicitar sua substituição, que deverá ocorrer no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de incidência das penalidades prevista neste Termo de Referência.

Os profissionais poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA, desde que não haja prejuízo ao atendimento dos serviços estabelecidos neste Termo de Referência, devendo a documentação comprobatória de qualificação ser encaminhada até dois dias úteis antes da data prevista para início das atividades do profissional, não implicando essas eventuais substituições em suspensão dos níveis de serviços estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviço

Requisitos de Metodologia de Trabalho

A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual deverão ser prestados.

A execução do serviço deverá ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades necessárias à instalação, configuração da solução e migração, respeitando o horário de funcionamento da CONTRATANTE.

A critério da CONTRATANTE, as atividades necessárias à instalação e configuração da solução poderão ser agendadas para os finais de semana e/ou fora do horário comercial.

A CONTRATADA deverá disponibilizar as subscrições do item I do objeto do contrato em estrita conformidade com a metodologia de trabalho definida pelo fabricante da solução e seguir o modelo de execução do contrato previsto neste Termo de Referência.

A CONTRATANTE poderá determinar alterações no projeto e/ou no cronograma de implantação, desde que não implique custos adicionais para a CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá respeitar os requisitos técnicos e as informações sobre o ambiente computacional fornecidas pela ANATEL, sendo de sua responsabilidade a correção eventuais inconformidades, mesmo que a título oneroso e sem qualquer custo adicional à CONTRATANTE.

A CONTRATANTE poderá realizar, conforme seu critério, reuniões técnicas e gerenciais com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas e para definição/revisão de configurações.

A CONTRATADA deverá providenciar o registro das reuniões, contemplando os acertos e as definições estabelecidas em comum acordo com a CONTRATANTE. Toda a documentação originada a partir das reuniões técnicas deverá ser fornecida à ANATEL via Sistema Eletrônico de Informações ou outro meio indicado pela CONTRATANTE.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

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

A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantindo o sigilo e a inviolabilidade dos dados trafegados por meio dos enlaces eventualmente utilizados na execução das atividades, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

A CONTRATADA deverá atender ao disposto na Política de Segurança da Informação da Agência Nacional de Telecomunicações (POSIN/Anatel), em suas normas integrantes e os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional da Agência, deverão assinar o Termo de Responsabilidade de Acesso às Soluções de TI.

Compete à CONTRATANTE dar ciência à CONTRATADA da POSIN/ANATEL e demais normas da ANATEL.

Compete à CONTRATADA garantir que todos os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional da CONTRATANTE assinem o Termo de Responsabilidade de Acesso às Soluções de TI.

Os dispositivos de armazenamento substituídos em função de troca em garantia, ou ficarão retidos na CONTRATANTE até a sua exclusão, ou somente serão devolvidos após sua inutilização completa, a ser realizada pela CONTRATADA, com autorização e acompanhamento da CONTRATANTE.

A devolução do componente inutilizado ou desmagnetizado ficará a critério exclusivo da CONTRATANTE, sem gerar direitos à CONTRATADA.

A CONTRATADA não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico que contemple configurações aplicadas nos equipamentos implantados na rede da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE todas as senhas utilizadas para a configuração dos equipamentos, as quais deverão ser alteradas pela CONTRATANTE com o apoio técnico da CONTRATADA, logo após o encerramento do contrato.

A CONTRATADA deverá prover segurança de acesso físico e lógico aos recursos da CONTRATANTE que estiverem sob sua guarda.

Os recursos de TI da CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA ou seus prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação.

A CONTRATANTE terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação.

A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE durante a realização de atividades no ambiente desta. Essa sujeição não caracteriza qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá observar o definido na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

Vistoria

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

Sustentabilidade

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 da AGU:

De acordo com o art. 16, inciso I, alínea “g” da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, os Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais definem os requisitos que a Solução de TIC deve atender para estar em conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente, dentre outros, observando-se, inclusive, no que couber, o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e suas atualizações.

Foi adotada preferência por documentação integralmente eletrônica, comunicação formal por meios digitais e prestação preferencialmente remota dos serviços, medidas que reduzem consumo de papel, deslocamentos e uso de recursos materiais.

Considerando que o objeto consiste predominantemente em subscrição de suporte técnico e serviços especializados sobre plataforma já implantada na infraestrutura da ANATEL, não se identificam, como regra, impactos ambientais associados a aquisição de novos bens físicos, descarte de equipamentos ou necessidade de logística reversa.

A solução privilegia o aproveitamento da infraestrutura tecnológica já existente na Agência, evitando substituição prematura de plataforma e reduzindo geração de resíduos e consumo adicional de recursos computacionais e materiais, em aderência aos princípios de economicidade e uso racional de recursos.

Não se aplicam, para esta contratação, exigências específicas de reciclagem, desfazimento físico ou logística reversa, sem prejuízo da adoção de destinação ambientalmente adequada caso, excepcionalmente, venha a ser utilizado algum material físico de apoio na execução contratual.

A conclusão quanto à inaplicabilidade de requisitos ambientais típicos de bens físicos decorre da natureza imaterial do objeto, sem prejuízo das medidas mitigadoras expressamente previstas neste Termo de Referência.

Indicação de marcas ou modelos

A referência à plataforma WSO2 decorre da necessidade de padronização tecnológica e de manutenção da compatibilidade com a solução já implantada e em operação na Anatel, nos termos do art. 41, inciso I, alíneas “a” e “b”, da Lei nº 14.133/2021. Tal referência não restringe a competitividade, sendo admitida a participação de qualquer licitante apto a fornecer subscrição oficial de suporte técnico e apoio técnico especializado para a plataforma WSO2, observados os requisitos deste Termo de Referência.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

Não há vedação de marca/produto na execução do serviço, desde que atenda todos os requisitos elencados neste Termo de Referência.

Da exigência de carta de solidariedade

Não será exigida carta de solidariedade, com o objetivo de preservar a competitividade do certame.

Subcontratação

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Da exigência de amostra

Não será exigida amostra do objeto para averiguar o atendimento da Solução de TIC, desde que a licitante apresente as comprovações documentais e demonstrativas que assegurem o atendimento pleno dos requisitos deste Termo de Referência.

Garantia da Contratação

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

Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo em prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, nos termos do art. 96, § 3º, da Lei nº 14.133/2021. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo em prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, nos termos do art. 96, § 3º, da Lei nº 14.133/2021.

A apólice deverá possuir vigência igual ou superior ao prazo estabelecido no contrato principal e acompanhar suas alterações mediante endosso, observadas as demais disposições dos arts. 96 e 97 da Lei nº 14.133/2021.

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

Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

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

Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

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

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

Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

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

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

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

multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

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

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

No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

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

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

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

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

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

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

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

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

A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

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

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

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

Margem de Preferência:

Não será aplicada margem de preferência na presente contratação, visto que os itens do objeto não se enquadram nas margens de preferência prevista no Decreto n.º 11.890, de 22 de janeiro de 2024.

Informações Relevantes para a Apresentação da Proposta

A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

Grupo 1 - Item I: Contratação de 6 subscrições de suporte técnico para os componentes da plataforma WSO2 – **a empresa será remunerada anualmente pelos serviços prestados**, de acordo com os preços contratados, independentemente do número de chamados executados, observado o atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.

Grupo 1 - Item II: Prestação de apoio técnico especializado para a plataforma WSO2, com remuneração baseada em Horas de Serviço Técnico (HST). Os serviços serão executados mediante demanda, formalizada por meio de Ordem de Serviço (OS), não havendo garantia de consumo mínimo, observado o limite máximo de **420 HSTs**. O pagamento estará sujeito à aferição do Indicador de Resultado da Contratada (IRC), podendo ensejar a aplicação de ajustes (glosas), conforme o desempenho apurado.

Da Reserva de Vagas Prevista no Decreto Nº 9.450/2018

A reserva de vagas para efetivação da Política Nacional de Trabalho no âmbito do Sistema Prisional - Pnat é inviável, com base nas disposições contidas nas conclusões do Parecer nº 00002/2018/CPLCA/CGU/AGU para invocar o disposto no § 4º do art. 5º do Decreto nº 9.450/2018:

- a) para permitir a concretização da Política Nacional de Trabalho no âmbito do Sistema Prisional, em especial a reserva de vagas nos contratos de terceirização de serviços pela Administração Pública Federal, é necessária ampla complementação por convênios e acordos de cooperação, além da edição de instrução normativa por parte da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento Desenvolvimento e Gestão;
- b) não há condições normativas, por ora, particularmente pela falta de parâmetros objetivos, para a efetivação da Política Nacional de Trabalho no âmbito do Sistema Prisional - Pnat pela reserva de vagas nas contratações públicas federais, motivo pelo qual os gestores poderão invocar o disposto no § 4º do art. 5º do Decreto 9.450, de 2018, para justificar a inviabilidade da contratação de pessoa presa ou egressa do sistema prisional;
- c) não haverá reserva de vagas do Pnat quando a contratação envolver número de vagas igual ou inferior a 33 (trinta e três), nem haverá arredondamento para mais que importe em ampliar as vagas para os cotistas presos ou egressos
- d) somente nas contratações públicas de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra será exigida a reserva de vagas de pessoas presas e egressas, na forma do Decreto 9.450, de 2018;
- e) é ilegal a previsão de novo requisito de habilitação jurídica por ato infralegal constante do art. 5º, §1º, I do Decreto 9.450, de 2018;
- f) algumas atividades e repartições, por suas peculiaridades, podem afastar a exigência de contratação de pessoas presas ou egressas do sistema prisional para os serviços terceirizados demandados;
- g) a Portaria Interministerial MSP-MDH nº 3, de 11 de setembro de 2018, não observou a divisão de atribuições entre os ministérios, violando o § 1º do art. 1º do Decreto 1094, de 23 de março de 1994.

Recentemente, as conclusões do referido parecer foram ratificadas, conforme NOTA n. 00002/2023/CNLCA/CGU/AGU (Seq. 16, NUP 00418.032762/2022-97), a qual, especificamente em relação à Lei nº 14.133/2021 concluiu que a necessidade de complementação normativa para efetivar a reserva de vagas permanece com a nova legislação, uma vez que a lei demanda a edição de regulamento.

Nesse panorama, dada a falta de condições normativas para aplicação da norma, a presente contratação igualmente não padece de vício ao não prever cota para contratação de presos e egressos do sistema prisional.

Itens destinados exclusivamente à participação de microempresas e empresas de pequeno porte:

Considerando que o valor dos itens a serem licitados são superiores a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) anuais, não é aplicável a exclusividade de participação de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte (ME e EPP), conforme artigo 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e artigo 6º do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015).

A exclusividade prevista no art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006 não se aplica porque o valor de cada item/grupo da contratação é superior a R\$ 80.000,00.

A cota reservada prevista no art. 48, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006 não se aplica, por não se tratar de aquisição de bens divisíveis, mas de solução integrada de serviços de TIC, tecnicamente indivisível.

A subcontratação compulsória prevista no art. 48, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006 não será adotada, tendo em vista a vedação à subcontratação estabelecida neste Termo de Referência e porque tal medida representaria prejuízo ao conjunto do objeto, nos termos do art. 49, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006.

Permanece assegurado o tratamento favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte como critério de desempate, nos termos dos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006

Contratação sob a Forma de Consórcio

Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

A presente contratação não prevê a participação de empresas reunidas em consórcio, pois o objeto não demanda aglutinação de competências conexas que apresentem suas especificidades, o que justificaria a união de empresas. Similarmente, o objeto licitado não envolve questão de alta complexidade técnica nem apresenta grande vulto financeiro.

Dada a transitoriedade peculiar ao consórcio, este mostra-se mais apropriado para consecução de objeto certo e determinado no tempo, a exemplo de obras, diversamente do que ocorre no caso concreto, em que se busca a contratação de serviços comuns e rotineiros às atividades do órgão.

Ademais, as empresas no mercado terão, sozinhas, condições de realizar o objeto da licitação e a formação de consórcio pode ensejar redução no caráter competitivo, pois facilitaria que empresas, que seriam naturalmente competidoras entre si, acordassem para participar da licitação.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

Início da execução do objeto: 5 dias da assinatura do contrato.

Item I - Serviço de suporte técnico para a plataforma WSO2

As subscrições para o serviço de suporte técnico poderão ser requeridas pela CONTRATANTE à CONTRATADA tão logo o contrato seja assinado, seja realizada a reunião inicial com a contratada e seja realizada a requisição das subscrições pela CONTRATANTE.

Feita a requisição da subscrição pela CONTRATANTE, a CONTRATADA terá até 10 (dez) dias úteis para disponibilizar a subscrições para uso pela CONTRATANTE.

O prazo supracitado poderá ser prorrogado por igual período, mediante justificativa aceita pela CONTRATANTE.

A CONTRATANTE poderá, segundo sua conveniência, solicitar a suspensão da contagem dos prazos de entrega, em virtude de necessidades técnicas da equipe responsável.

As subscrições devem ser encaminhadas à Anatel Sede por meio eletrônico a ser informado oportunamente pela CONTRATANTE ou disponibilizadas à ANATEL por meio de acesso ao site oficial do fabricante.

Caso as subscrições sejam entregues via download, ou por meio de acesso a serviço em nuvem, deverão ser fornecidos o endereço eletrônico e as credenciais de acesso, de forma a possibilitar a verificação da validade das subscrições ou disponibilização dos serviços.

O serviço de suporte técnico (chamados de suporte) pode ser requerido tão logo as subscrições contratadas tenham sido disponibilizadas pela CONTRATADA e utilizadas na infraestrutura da CONTRATANTE.

O serviço de suporte técnico deve ser feito por meio de atendimento presencial e/ou remoto (quando permitido pela CONTRATANTE).

As solicitações de atendimento técnico partirão da CONTRATANTE e poderão ser lançadas em registro próprio pela CONTRATADA. Para cada solicitação de atendimento técnico feita, deverá ser gerado um identificador único para fins de controle e acompanhamento da solicitação;

A execução de serviços presenciais nas dependências da CONTRATANTE, obedecerão as regras de acesso definidas pela CONTRATANTE.

Os serviços de suporte técnico deverá ser prestado em horário de funcionamento da Anatel (das 08h às 20h), 5 dias por semana (de segunda a sexta), por técnicos devidamente habilitados e credenciados.

A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de atendimento para abertura de chamados técnicos em horário de funcionamento da Anatel (das 08h às 20h), 5 dias por semana (de segunda a sexta), mediante sistema Web, endereço eletrônico para envio de correspondência ou de um telefone acionado por meio de ligação gratuita ou local ao endereço onde se localiza a sede da CONTRATANTE (Brasília-DF).

Não haverá remuneração extra para demandas tratadas excepcionalmente fora do horário de expediente da CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA a única responsável pelo ônus decorrente dessa atividade, se houver.

O atendimento deverá ser prestado em idioma português do Brasil ou inglês (quando impossibilitada a prestação em português do Brasil).

Por parte da CONTRATADA, **não deve haver limites para a abertura de chamados de suporte** e atendimento durante toda a vigência contratual.

Item II - Apoio técnico especializado para a plataforma WSO2

A execução do Item II – Apoio técnico especializado para a plataforma WSO2 terá início sob demanda, mediante emissão de Ordem de Serviço (OS) pela Contratante, da qual deverão constar, no mínimo, o escopo da atividade, os entregáveis esperados, a estimativa de horas de serviço técnico, os prazos de execução e os critérios de aceite.

A disponibilização de equipe especializada da CONTRATADA para prestação do serviço de apoio técnico especializado será feita sob demanda da CONTRATANTE e deverá ser formalizada por meio de **Ordem de Serviço (OS)**. Portanto, enquanto não for aberta Ordem de Serviço, não deverá haver disponibilização de equipe da CONTRATADA e, consequentemente, não haverá prestação de serviço a ser remunerado.

A CONTRATADA não poderá iniciar qualquer tipo de atividade sem o recebimento da Ordem de Serviço (OS), devidamente **assinada pelo Gestor do Contrato e pelo Preposto** da CONTRATADA.

A Ordem de Serviço, a ser elaborada pela CONTRATANTE, em conjunto com a CONTRATADA, deverá detalhar a demanda, o período de execução, a estimativa de Horas de Serviço Técnico, a estimativa de valor e a previsão de conclusão da demanda.

A CONTRATADA será remunerada pelo serviço prestado de acordo com a definição das atividades especificadas na Ordem de Serviço (OS). A Ordem de Serviço conterá uma **estimativa de Horas de Serviço Técnico (HST)** para a realização das atividades, elaborada em conjunto entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, mas o pagamento da OS deverá ser realizado apenas para as horas efetivamente auferidas e utilizadas para a realização das atividades elencadas da OS.

A CONTRATADA não poderá prestar o serviço além da quantidade de horas previstas na Ordem de Serviço.

Caso seja necessário reforço na quantidade demandada inicialmente, deverá ser emitida nova Ordem de Serviço.

Os serviços serão utilizados **sob demanda**, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte das Horas de Serviço Técnicos - HST estimadas.

Após a abertura da Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá um prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** para iniciar a prestação do serviço.

O prazo para início dos serviços poderá ser maior, a critério da Anatel. A Anatel poderá também, a seu critério, prorrogar esse prazo de execução da Ordem de serviço, mediante solicitação da CONTRATADA devidamente justificada.

A CONTRATADA é responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas Ordens de Serviços, devendo utilizar o pessoal técnico qualificado nos quantitativos adequados para garantir a plena qualidade dos produtos entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

A execução de serviços, quando presenciais nas dependências da CONTRATANTE, obedecerão as regras de acesso definidas pela CONTRATANTE.

Quando presenciais, os serviços deverão ser prestados em horário de funcionamento da Anatel (das 08h às 20h), 5 dias por semana (de segunda a sexta), por técnicos devidamente habilitados e credenciados.

Não haverá remuneração extra para demandas tratadas excepcionalmente fora do horário de expediente da CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA a única responsável pelo ônus decorrente dessa atividade, se houver.

A equipe da CONTRATADA prestará o serviço até que a Ordem de Serviço seja finalizada.

O prazo para conclusão da OS será calculado conforme a estimativa de Horas de Serviço Técnico (HST), contado em **horas úteis (8 horas por dia), de segunda a sexta**.

No interesse da Administração, a CONTRATANTE poderá prorrogar o término da Ordem de Serviço.

A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Conclusão dos serviços prestados após o encerramento dos mesmos, apresentando de forma detalhada, todas as atividades executadas.

A CONTRATADA deverá promover o repasse de todo o conhecimento adquirido ou produzido na execução dos serviços para os técnicos da CONTRATANTE.

Toda e qualquer informação produzida no âmbito da execução do objeto do contrato pela empresa prestadora dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE e fica a CONTRATADA obrigada a documentar e registrar os produtos, serviços e eventos observando as metodologias, diretrizes e ferramentas utilizadas na CONTRATANTE.

A transferência de conhecimento, direcionada para os técnicos indicados pela CONTRATANTE, se dará até o final da execução dos serviços.

Caberá à CONTRATADA promover o repasse de conhecimento aos seus novos profissionais em caso de substituição dos responsáveis pela execução de serviços em andamento, minimizando problemas relacionados à continuidade e qualidade dos serviços prestados.

Caso as entregas não atendam o que foi definido ou apresente imperfeições, a CONTRATADA deverá resolver impropriedade identificada na execução do serviço contratado no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis. Este prazo poderá ser distinto desde que solicitado e justificado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE.

O serviço será considerado concluído após a emissão do Relatório de Conclusão da Ordem de Serviço (OS) pelo CONTRATANTE.

Local da prestação dos serviços

Os serviços serão prestados, preferencialmente, de forma remota. Quando houver necessidade de execução presencial, esta ocorrerá na ANATEL/SEDE, localizada no SAUS, Qd. 6, Bl. H, Brasília/DF, CEP: 70.070-940, em dias úteis (segunda-feira a sexta-feira), entre 08h às 12h e de 14h às 20h, mediante prévio alinhamento com a equipe técnica.

A CONTRATADA deverá considerar, para formação de sua proposta, que eventuais despesas com deslocamento, hospedagem, alimentação e demais custos logísticos de seus profissionais correrão por sua conta, sem pagamento adicional pela CONTRATANTE.

Rotinas a serem cumpridas

Os serviços de Apoio técnico especializado para a plataforma WSO2 (Item II) serão demandados por meio de Ordem de Serviço (OS), a ser emitida pelo Gestor do Contrato, observados os prazos e níveis de serviço deste Termo de Referência.

A Ordem de Serviço deverá conter, no mínimo:

identificação do pedido/OS, com numeração única e data de emissão;

identificação da CONTRATADA;

definição e especificação detalhada dos serviços a serem realizados;

local de realização dos serviços;

volume estimado de serviços a serem realizados, segundo a métrica contratual aplicável;

cronograma de realização dos serviços, incluídas as tarefas significativas e respectivos prazos;

metodologia utilizada para estimativa e aferição das Horas de Serviço Técnico (HST), quando aplicável;

estimativa de valor

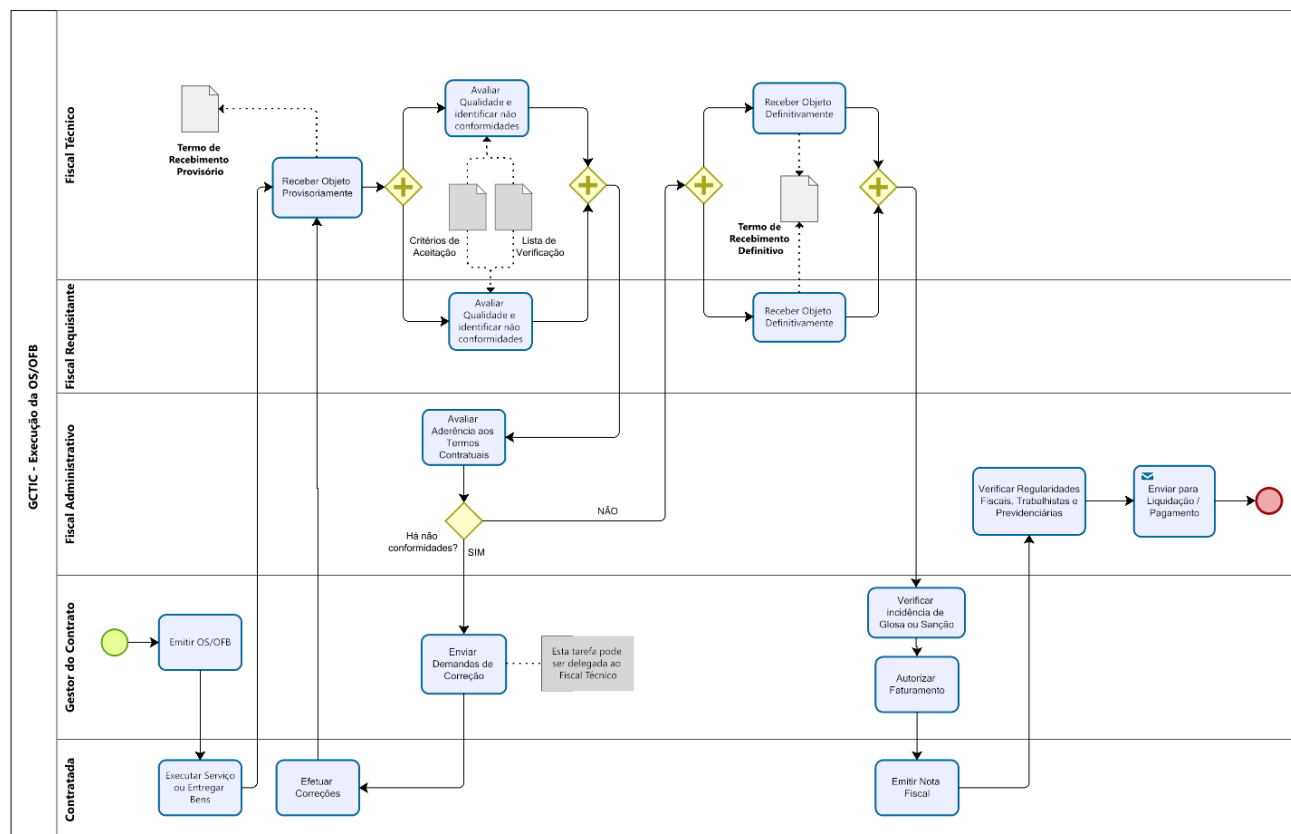
entregáveis, evidências e documentação mínima exigida;

identificação dos responsáveis pela solicitação, avaliação e atesto dos serviços, os quais não poderão manter vínculo com a empresa contratada;

Nenhuma atividade poderá ser iniciada sem a emissão da respectiva OS.

Será aberta Ordem de Serviço para a disponibilização das subscrições e sob demanda para o Item II serviços de apoio técnico especializados, não havendo obrigatoriedade de realização da quantidade total estimada.

A execução das Ordens de Serviço seguirá o disposto na IN-SGD 01/2019 e os processos definidos no sí o do Governo Digital (disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/processo-de-contratacao-de-solucoes-de-tic-regido-pela-lei-ndeg-8-666-de-1993/instrucao-normativa-sgd-me-no-1-de-4-de-abril-de-2019>), observadas as condições es puladas no contrato, no edital e seus anexos, conforme a figura a seguir:



O diagrama exposto no item anterior poderá sofrer adaptações a critério da CONTRATANTE, tendo em vista mudanças operacionais e administrativas que venham a ocorrer no ambiente do mesmo, sempre de acordo com a legislação vigente.

Do Acompanhamento das Solicitações

Tanto os chamados de Suporte Técnico quanto as Ordens de Serviço (OS) serão registradas pela CONTRATANTE em sistema de gestão de demandas, com a finalidade de viabilizar o acompanhamento e a aferição dos níveis de serviço. O fluxo de trabalho para a utilização da ferramenta será apresentado na Reunião Inicial do Contrato, bem como sempre que houver a adoção de nova ferramenta de acompanhamento.

A CONTRATADA deverá assegurar o acompanhamento contínuo dos serviços, mantendo atualizadas as informações relativas ao seu andamento, até a sua efetiva conclusão.

Todas as interações, tratativas e evidências relativas aos chamados deverão ser devidamente registradas no sistema de gestão de demandas

Do acesso aos Sistemas da Contratante

Os profissionais designados pela CONTRATADA para execução dos serviços deverão possuir acesso aos ambientes internos da ANATEL, exclusivamente para fins de acompanhamento e tratamento dos chamados.

A concessão de acesso está condicionada à assinatura do Termo de Responsabilidade Para acesso às Soluções de Tecnologia da Informação da Anatel (SEI nº 15340258).

Para assinatura do referido termo, é obrigatória a prévia criação de Usuário Externo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), conforme orientações disponíveis no link a ser informado pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá garantir que seus profissionais utilizem os acessos concedidos estritamente para a execução das atividades previstas no contrato, observando as normas de segurança da informação vigentes.

Gestão de Acessos

A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE, de forma imediata, o desligamento ou substituição de qualquer colaborador que possua acesso aos sistemas ou ambientes da ANATEL.

Após a comunicação, a CONTRATANTE realizará a revogação dos acessos concedidos, cabendo à CONTRATADA assegurar que o colaborador desligado não mais utilize quaisquer credenciais ou informações previamente disponibilizadas.

Rotinas de Execução

A CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Provisório - TRP (Anexo III), por ocasião da entrega pela CONTRATADA, para posterior fiscalização e validação da conformidade do produto entregue com os requisitos exigidos e proposta apresentada.

Mesmo após a emissão do Termo de Recebimento Provisório, caso seja constatada qualquer inconformidade do produto entregue, seja por estar fora da especificação ou por estar incompleto, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA e suspenderá o pagamento até que seja sanada a situação, independente de aplicação de sanções previstas neste instrumento e na legislação vigente.

A CONTRATADA deverá sanar as pendências identificadas pela CONTRATANTE no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação, e a não observação desse prazo ensejará na aplicação de penalidades previstas neste instrumento e na legislação vigente.

Após a confirmação de conformidade com as especificações contidas na proposta apresentada e/ou no Termo de Referência e seus anexos, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Definitivo - TRD (Anexo IV).

O TRD somente será emitido após verificação objetiva dos critérios técnicos e administrativos de aceite, incluindo, no mínimo, conferência dos entregáveis, evidências de execução, resultados obtidos, aderência aos níveis de serviço, registros no sistema de gestão de demandas e saneamento de eventuais não conformidades.

A emissão do TRD constitui condição indispensável para a liberação do faturamento e do pagamento, observado o valor já ajustado por eventuais glosas e sanções aplicáveis.

Os recebimentos definitivos caberão aos agentes fiscalizadores especialmente designados para acompanhamento e fiscalização do Contrato em conformidade com as especificações neste Termo de Referência.

Para a realização do recebimento do objeto deverão ser utilizados os modelos de Termo de Recebimento Provisório e Termo de Recebimento (Anexos III e IV) disponíveis no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

O recebimento definitivo do objeto pela CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA em relação aos eventuais atrasos verificados na entrega.

As não conformidades identificadas e comunicadas no Termo de Recebimento deverão ser corrigidas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

O fornecedor se responsabilizará, sem ônus para a Anatel, por eventuais componentes de software não declarados em sua proposta, e que sejam essenciais para atendimento dos itens ofertados.

A emissão dos Termos de Recebimentos Definitivos é condição indispensável para o pagamento, sendo que a CONTRATADA deverá enviar as faturas para atesto somente após a emissão dos respectivos termos.

Em caso de rejeição total ou parcial do objeto contratado, ou nas hipóteses de descumprimento de outras obrigações contratuais avaliadas na etapa de recebimento, ficará a CONTRATADA sujeita à aplicação das sanções

Formas de transferência de conhecimento

A transferência de conhecimento será exigida apenas nas hipóteses em que a execução dos serviços gerar artefatos, configurações, documentação técnica, procedimentos operacionais ou conhecimento necessário à continuidade da solução pela CONTRATANTE, observando-se, nesses casos, o disposto nos itens 5.2.9, 6.3.16, 6.3.17, 6.3.18 deste Termo de Referência.

Não haverá obrigação de transição contratual ampliada ou capacitação adicional fora dessas hipóteses, salvo se expressamente prevista em Ordem de Serviço ou demandada pela CONTRATANTE.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

Serão observados, ao término da vigência contratual ou da necessidade administrativa, os seguintes procedimentos mínimos de transição e finalização do contrato:

revogação dos acessos concedidos aos profissionais da CONTRATADA aos sistemas e ambientes da ANATEL;

entrega, atualização e consolidação da documentação técnica, registros de atendimento, relatórios, scripts, artefatos e evidências produzidos durante a execução contratual;

encerramento, desativação ou substituição das subscrições vinculadas ao contrato, conforme orientação da CONTRATANTE;

eliminação, pela CONTRATADA, dos dados pessoais e demais informações da CONTRATANTE eventualmente armazenados em seus ambientes, observado o disposto na Lei nº 13.709/2018 e nas instruções da ANATEL;

declaração formal da CONTRATADA quanto à inexistência de retenção indevida de credenciais, informações, documentos ou cópias do ambiente da CONTRATANTE;

registro, em termo próprio, das providências adotadas para encerramento da execução, sem prejuízo das responsabilidades contratuais remanescentes.

Considerando a natureza predominantemente imaterial do objeto, não se aplica procedimento de desfazimento físico de bens, ressalvadas as obrigações de segurança da informação, proteção de dados e encerramento dos acessos concedidos.

Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no anexo (SEI nº 15371998).

Mecanismos formais de comunicação

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

Ordem de Serviço;

Ata de Reunião;

Ofício;

Sistema de abertura de chamados;

E-mails e Cartas;

Sistema Eletrônico de Informações (SEI);

Teams;

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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.

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 VI e VII.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A gestão do Contrato será de responsabilidade da Gerencia de Planejamento, Desenvolvimento e Segurança de Sistema - GIDS, em conformidade o Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, e com as regras definidas em portaria da Agência.

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.

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.

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.

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

Preposto

A Contratada 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.

A Contratada não deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto.

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

Reunião Inicial

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.

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 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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;

Apresentação, pela Contratada, de documentação comprobatória de que as subscrições e o suporte ofertados atendem às condições de garantia e suporte exigidas neste Termo de Referência, admitidos documentos do fabricante, do canal oficial de fornecimento, do parceiro autorizado ou outros meios equivalentes juridicamente idôneos.

Rotinas de Fiscalização

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, 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.

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.

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

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.

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.

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

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

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 do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

Caso ocorram 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

Cabe ao gestor do contrato:

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

receber e dar encaminhamento imediato:

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

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.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item.

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

Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE)

Item I - Subscrição de suporte técnico para componentes da plataforma WSO2

A CONTRATADA deverá disponibilizar a subscrição do produto em até **10 (dez) dias úteis** contados a partir da requisição delas pela CONTRATANTE por meio de Ordem de Serviço, após a assinatura do contrato.

A CONTRATADA deverá promover a adequação do valor em conformidade com o Indicador de Atraso na Entrega (IAE), nos termos da tabela a seguir:

Tabela 06: Indicador de Atraso na Entrega (IAE)

Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos ou serviços constantes na Ordem de Serviço (OS).
Meta a Cumprir	IAE <= 0 (A meta definida visa garantir a entrega dos produtos ou serviços constantes nas OS dentro do prazo previsto.)

Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS.
Periodicidade	Para cada OS encerrada
Instrumento de Medicação	OS e Termo de Recebimento Provisório (TRP)
Mecanismo de Cálculo	IAE = TEX - TEST Onde: IAE - Indicador de Atraso na Entrega; TEX - Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos serviços da OS. A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS. A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeite a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quando a Contratada entregar os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico; TEST - Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência
Início da Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste	IAE $\leq$ 0: Pagamento integral da OS; IAE $\geq$ 1 e $<$ 30: Aplicar-se-á glosa de 0,5% por dia de atraso sobre o valor da OS ou fração em atraso;
Sanções	IAE $\geq$ 30: Aplicar-se-á glosa de 10% sobre o valor da OS ou fração em atraso acrescido de 0,5% por dia de atraso sobre o valor da OS ou fração em atraso limitado em 30% sobre o valor da OS, bem como multa de 2% sobre o valor do contrato.
Observações:	1) Para IAE $\geq$ 30 poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença e da aplicação das sanções cabíveis em conformidade com as disposições estabelecidas na seção 09 deste instrumento, resguardado o direito da ampla defesa e do contraditório da CONTRATADA. 2) O IAE será utilizado para a aferição do prazo de entrega da ordens de serviço referentes aos itens I e Item II do objeto contratado. 3) O IAE será aferido sempre que for iniciada uma nova vigência do contrato, uma vez as subscrições serão pagas anualmente.

Durante a execução do contrato, a disponibilidade do serviço será verificada mensalmente, ao longo do prazo de vigência das subscrições, por meio do Indicador de Disponibilidade de Serviço (IDS), conforme detalhado na tabela a seguir:

Tabela

7: Indicador de Disponibilidade de Serviço (IDS)

Finalidade	Assegurar a disponibilidade do serviço durante o período especificado.
Meta a Cumprir	IDS $\geq$ 98% (percentual de tempo que se espera que serviço esteja em funcionamento).
Forma de Acompanhamento	Relatório mensal consolidado de disponibilidade do serviço durante o período.
Periodicidade	Mensalmente

Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção
Mecanismo de cálculo (%)	IDS = Média (FRP / HTP) x 100 Onde: IDS - Indicador de Disponibilidade de Serviço; FRP - Horas em que o serviço permaneceu efetivamente disponível no período de aferição, descontadas as indisponibilidades justificadas e os períodos de manutenção preventiva. HTP (Horas Totais do Período) - Total de horas consideradas para aferição no período, descontadas as manutenções preventivas e as indisponibilidades justificadas.
Início da vigência	Do primeiro ao último dia do mês anterior a medição.
Sanções/Faixas de Ajuste	Glosa de 1% sobre o valor da OS para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 30% sobre o valor da OS. Para valor do IDS abaixo de 95%, aplicar-se-á multa de 5% do valor do contrato, assegurados, o contraditório e a ampla defesa.
Observações	Em caso de IDS inferior à meta estabelecida, será instaurado processo administrativo sancionador para apuração

No atendimento às solicitações da CONTRATANTE, deverão ser utilizados e respeitadas as classificações de severidade e níveis de atendimento que se encontram nas Tabelas 8 e 9, as quais foram elaboradas com base nas informações relativas ao nível mínimo de serviço suportado pelo serviço de suporte oficial da plataforma WSO2, de acordo com o informado no site da fabricante da plataforma: <https://wso2.com/licenses/support-policy/5.9>.

Tabela 08: Níveis Mínimos de Serviço (NMSE) para o item I

Nível Mínimo de Serviços para Incidentes			
Horário de Cobertura	24x7x365		
Incidentes	P1	P2	P3
Prazo para Início de Atendimento (PIA)	1 hora	4 horas	8 horas
Prazo para Resolução (TPR)	48 horas	72 horas	5 dias úteis
Ambiente	produção + pré-produção	produção + pré-produção	produção + pré-produção

Tabela 9: Prioridade dos incidentes relacionados à plataforma

Guia a de Prioridade de Incidentes	
Prioridade 1 (P1): Crítica	- O assinante sofreu uma perda substancial de serviço. - Todos ou uma parte substancial dos dados críticos para a missão do assinante correm um risco significativo de perda ou corrupção. - As operações comerciais do assinante foram gravemente afetadas. - O assinante corre o risco de ter sua reputação prejudicada.

	5. Uma falha na implantação em ambiente de pré-produção está bloqueando uma liberação crítica para produção.
Prioridade 2 (P2): Alta	1. As operações podem continuar de forma restrita, embora a produtividade a longo prazo do assinante possa ser afetada negativamente. 2. Erro interno de software que causa falha no produto WSO2 compatível, mas é possível reiniciar ou recuperar o produto. 3. Desempenho severamente prejudicado.
Prioridade 3 (P3): Média	1. Funcionamento comprometido de alguns componentes, mas permite que o usuário continue utilizando o software. 2. Os marcos de implantação iminentes estão em risco. 3. Degradação nominal do desempenho. 4. Erros de software.

Adicionalmente aos níveis mínimos de serviço oferecidos pelo fabricante da plataforma WSO2, outras condições mínimas de suporte podem ser ofertadas pela CONTRATADA, a critério da aceitação pela CONTRATANTE.

Os prazos para início do atendimento especificados na Tabela 8 são contados a partir da abertura do respectivo chamado técnico, quando o contato for realizado diretamente com a central de suporte, ou do recebimento da respectiva comunicação à CONTRATADA por meio de demais canais por ela disponibilizados.

A CONTRATADA deve seguir a classificação inicial realizada pela CONTRATANTE, devendo observar os tempos de início de atendimento apresentados na Tabela 08.

Durante o atendimento do chamado e até a sua resolução, o chamado poderá sofrer reclassificação, a critério da CONTRATANTE, quanto à sua severidade no processo de diagnóstico.

A CONTRATADA poderá solicitar a reclassificação da severidade do chamado, desde que apresente evidências técnicas que justifiquem tal alteração. A CONTRATANTE avaliará as evidências técnicas apresentadas e decidirá pela aprovação ou não da solicitação.

Consideram-se os chamados técnicos abaixo equivalentes aos chamados de incidentes de prioridade 3 (P3) em termos de prioridade de tempo de atendimento:

disponibilização de atualização da plataforma;

aplicação de patches e/ou hotfixes para componentes da plataforma.

O atendimento dos chamados de suporte técnico será aferido mensalmente por meio do Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo (ICP), destinado a verificar o cumprimento, pela CONTRATADA, dos prazos de início e de conclusão do atendimento, conforme os níveis mínimos de serviço e as classificações de severidade estabelecidos neste Termo de Referência.

Tabela 10: Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo (ICP)

Finalidade	Assegurar que os chamados de suporte técnico estejam dentro do prazo, do início ao fim do atendimento.
Meta a cumprir	ICP >= 95% (assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo, do início ao fim do atendimento).
Forma de acompanhamento	Cálculo do prazo de cada solicitação de suporte técnico em relação ao nível de serviço.
Periodicidade	Mensalmente.

Instrumento de medição Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.

$$ICP = (QAP / QTA) \times 100$$

Onde:

Mecanismo de cálculo (%) ICP - Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo;

QAP - Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo;

QTA - Quantidade total de chamados atendidos.

Início da vigência Do primeiro ao último dia do mês anterior à medição.

ICP >= 95%: Pagamento integral da OS;

ICP >= 85% e < 95%: Glosa de 1,5% sobre o valor da OS;

Sanções/faixas de ajuste ICP >= 78% e < 85%: Glosa de 3% sobre o valor da OS;

ICP >= 72% e < 78%: Glosa de 5% sobre o valor da OS;

ICP < 72%: Será aplicada a multa de 1% sobre o valor do contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.

O pagamento do Item I será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$Vt = \text{soma}(P \times Q) - \text{soma}(\text{ajuste NMS})$$

onde:

Vt: valor total a ser pago à empresa contratada;

P: preço unitário por licença estabelecido no contrato;

Q: quantidade de licenças efetivamente adquiridas; e

ajuste NMS: valor total de desconto aplicado em virtude de não atendimento dos níveis mínimos de serviço pela contratada.

Embora o pagamento das subscrições do Item I ocorra em parcela a vista, os níveis mínimos de serviço a elas associados serão apurados mensalmente, mediante a elaboração de relatório específico de acompanhamento, com vistas à verificação da conformidade da execução contratual no período de referência.

A apuração mensal de que trata o item anterior deverá ser realizada ainda que não haja novas subscrições disponibilizadas no período, considerando as subscrições já disponibilizadas, ativas e cobertas pelo suporte contratado, bem como os serviços e atendimentos prestados no respectivo mês de competência.

O relatório mensal de apuração deverá conter, no mínimo, a aferição dos indicadores de nível mínimo de serviço aplicáveis, a memória de cálculo dos eventuais ajustes, glosas ou sanções incidentes e o registro das ocorrências verificadas no período.

Constatada, na apuração mensal, hipótese de incidência de glosa ou ajuste financeiro decorrente do descumprimento dos níveis mínimos de serviço, a CONTRATADA será formalmente comunicada para, no prazo estabelecido pela fiscalização contratual, apresentar justificativa e os elementos comprobatórios que entender cabíveis.

Caso a justificativa apresentada pela CONTRATADA não seja acolhida, total ou parcialmente, será ela formalmente notificada para promover, no prazo fixado pela CONTRATANTE, a restituição à ANATEL do valor correspondente à glosa apurada, tendo em vista que a subscrição já terá sido integralmente paga por ocasião de sua disponibilização

A restituição de que trata o item anterior poderá ser efetuada por meio de recolhimento à ANATEL, observados os procedimentos administrativos aplicáveis. Na hipótese de não haver pagamento voluntário pela CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá adotar outros mecanismos de compensação ou cobrança admitidos contratualmente e na legislação pertinente, inclusive a utilização ou execução da garantia da contratação prevista no item 4.37 deste Termo de Referência, para fins de satisfação do valor correspondente à glosa apurada.

A apuração mensal dos níveis mínimos de serviço, bem como a eventual necessidade de restituição de valores, não afasta a aplicação das demais penalidades previstas neste Termo de Referência, no contrato e na legislação de regência.

Item II - Apoio técnico especializado para a plataforma WSO2

Para a avaliação dos serviços técnicos especializados, serão observados, além do Indicador de Atraso na Entrega (IAE), previsto no item 8.3.1.2 deste instrumento, o Indicador de Satisfação dos Usuários (ISU), conforme tabela a seguir:

Finalidade Apurar o grau de satisfação dos usuários sobre os serviços prestados.

Meta a cumprir ISU >= 80,0% de avaliação geral positiva.

Forma de acompanhamento Relatário mensal, inspeções de chamados por amostragem e eventuais diligências em casos de reclamações.

Periodicidade Mensalmente.

Instrumento de medição Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.

ISU = (MNO / NMA) x 100

Onde:

Mecanismo de cálculo (%) ISU - Indicador de Satisfação dos Usuários;

MNO - Média das notas obtidas;

NMA - Nota máxima da avaliação.

Início da vigência Do primeiro ao último dia do mês anterior a medição.

Sanções/faixas de ajuste Glosa de 1% sobre o valor da OS para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 30% sobre o valor da OS.

A pesquisa de satisfação será realizada após o encerramento do serviço prestado. Nos casos em que o serviço envolver treinamento, haverá a adoção de ferramenta automatizada para coleta e tratamento das informações. Será elaborado um questionário para escolha de uma dentre as alternativas possíveis para avaliar a satisfação dos usuários sobre os serviços prestados. Será atribuída uma nota em escala descendente de 5 até 1, conforme a escolha do demandante, respectivamente para a primeira até a última alternativa, conforme abaixo:

Observações "Em relação à solução aplicada no atendimento desta ordem de serviço, estou:
a. () totalmente satisfeito b. () satisfeito c. () nem satisfeito nem insatisfeito d. () insatisfeito e. () totalmente insatisfeito"

Nos casos em que o serviço envolver as atividades elencadas no item 4.1.4.2, ou outras de natureza semelhante, os fiscais técnicos responsáveis pela demanda deverão responder à pesquisa de satisfação, em conformidade com os critérios de aceite definidos na respectiva Ordem de Serviço.

O faturamento para o item II será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$F = \text{soma}(P \times Q) - \text{soma}(\text{ajuste NMS})$$

onde:

F: faturamento a ser pago à contratada;

P: preço unitário por hora de consultoria especializada em software e/ou serviços de computação em nuvem por atividade constante no catálogo;

Q: quantidade máxima de horas previstas no catálogo para cada produto; e

ajuste NMS: valor total de desconto sobre o faturamento, aplicado em virtude de não atendimento dos níveis mínimos de serviço pela contratada.

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

não produziu os resultados acordados;

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

deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Recebimento

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.

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.

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.

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.

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

Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento a declaração de entrega da solução pelo fornecedor.

Ao final de cada período/evento de faturamento:

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;

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.

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.

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.

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

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.

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.

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

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.

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;

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

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

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

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.

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

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

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

A CONTRATANTE realizará a conferência das subscrições contratadas, verificando sua aderência ao quantitativo de cores (unidades de processamento) efetivamente utilizados nos ambientes de produção.

Será verificada a validade das subscrições, bem como a cobertura dos componentes da plataforma WSO2 em uso.

A CONTRATANTE poderá solicitar evidências documentais que comprovem a ativação das subscrições junto ao fabricante, incluindo registros, certificados ou comprovantes de vinculação aos ambientes da CONTRATANTE.

Sempre que aplicável, poderão ser realizados testes em ambiente de homologação para validar a efetividade das correções e a ausência de impactos negativos nos serviços.

Os serviços executados sob demanda serão avaliados por meio de inspeção técnica e validação pela CONTRATANTE, conforme critérios de aceite definidos na respectiva Ordem de Serviço.

A inspeção considerará, no mínimo:

aderência aos requisitos técnicos especificados;

o cumprimento dos prazos estabelecidos;

a qualidade das entregas (código, configurações, artefatos e documentação);

a conformidade com as boas práticas de mercado e padrões adotados pela CONTRATANTE;

Todos os testes e inspeções realizados deverão ser devidamente registrados no sistema de gestão de demandas ou em ferramenta específica definida pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá manter e disponibilizar, sempre que solicitado, evidências das atividades realizadas, tais como relatórios técnicos, logs, registros de atendimento, scripts, artefatos gerados e demais documentos pertinentes.

Eventuais não conformidades identificadas durante os processos de teste e inspeção deverão ser formalmente registradas e comunicadas à CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá proceder com a correção das não conformidades dentro dos prazos estabelecidos, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, quando caracterizada falha na prestação do serviço.

Liquidação

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.

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.

O documento de cobrança deverá ser peticionado diretamente pela CONTRATADA no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na opção *"Processo Novo --> Tipo do processo: 'Contratações: Processo de Pagamento' .*

Para que o peticionamento seja possível é impreterível que o representante da CONTRATADA possua cadastro de usuário externo no SEI, sendo de sua responsabilidade realizar o referido cadastro, conforme suas normas próprias, acessando a opção "Clique aqui se você ainda não está cadastrado" na página de Acesso Externo do link a seguir: <http://www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno>

Caso o representante da CONTRATADA não tenha procedido o mencionado cadastro como usuário externo no referido sistema, não será possível a realização do atesto.

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:

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

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.

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.

A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;
- 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.

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.

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.

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.

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

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.

No caso de atraso pelo Contratante, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX)/365$$

$$I = (6/100)/365$$

$$I = 0,00016438$$

$$TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos e submetidos à apreciação da autoridade competente, que adotará as providências para eventual apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora.

Forma de pagamento

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

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

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

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.

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

A presente contratação não permite a antecipação de pagamento.

Reajuste

Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em __09__ / __06__ / 2026__

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.

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

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).

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

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.

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.

O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de crédito

As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do Contratante.

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

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, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

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.

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

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.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

Tabela 12: Ocorrências de Glosa/Sanção

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução do contrato, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de (40) horas úteis.	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025, por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 5 dias úteis.
		Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.

2	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.
4	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.
5	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.
6	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 do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021.	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.
7	Desistir de prorrogar o contrato, após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual. Por ocorrência	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.
8	Descumprir 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. Por ocorrência	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.
9	Descumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.
10	Descumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, de forma reiterada, após formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.

11	Não Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.
12	Não entregar objeto conforme especificado e de sanar dentro do prazo previsto, após notificação, por dia excedente;	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.
13	Não entregar as subscrições em conformidade conforme os Níveis de serviços estabelecidos no item 8.3.1	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.
14	Não atendimento às solicitações da CONTRATANTE dentro dos prazos estabelecidos no item 8.3.13 deste instrumento	Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025.
15	Não atender ao Indicador de Resultado da Contratada (IRC)	Glosa de 0 % sobre o valor da OS para valores do indicador IRC igual ou superior a 90%.
		Glosa de 3% sobre o valor da OS para valores do indicador IRC Igual ou superior a 85% e inferior a 90%
		Glosa de 5% sobre o valor da OS para valores do indicador IRC Igual ou superior a 75% e inferior a 85%
		Glosa de 10 % sobre o valor da OS para valores do indicador IRC Igual ou superior a 65% e inferior a 75%
		Glosa de 15% sobre o valor da OS para valores do Indicador IRC igual ou superior a Igual ou superior a 60% e inferior a 65%
16	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Glosa de 20% sobre o valor da OS e sujeito a aplicação de sanção, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025
		Aplicação de sanções, conforme disposições deste documento e da metodologia de cálculo definida na Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025

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:

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

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

Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

der causa à inexecução parcial do contrato;

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

der causa à inexecução total do contrato;

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

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

praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções, observando o procedimento previsto no Manual de instrução de processos administrativos para apuração de infrações à Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos no âmbito da Superintendência de Administração e Finanças:

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

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

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

Multa:

Moratória, quando praticada a conduta descrita na alínea “d”, do subitem acima deste Termo de Referência, a qual pode ser convertida em multa compensatória, com a promoção da extinção unilateral do contrato.

Para o cálculo da sanção devem ser observados os parâmetros e definições estabelecidos pela Metodologia de cálculo das sanções aplicáveis por infrações verificadas durante a execução de contratos administrativos regidos pela Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, aprovada pela Portaria Anatel nº 2.959, de 24 de fevereiro de 2025, presente no anexo VII deste instrumento.

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

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

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

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.

A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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.

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.

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.

Na aplicação das sanções serão considerados:

a natureza e a gravidade da infração cometida;

as peculiaridades do caso concreto;

as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

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.

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.

O Contratante deverá, no prazo máximo 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.

As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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 14.133/21.

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.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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.

O julgamento das propostas será realizado pelo menor preço global do Grupo 1, observado que a licitante deverá apresentar proposta para todos os itens que o compõem, em conformidade com as especificações técnicas deste Termo de Referência.

Será classificada em primeiro lugar a proposta que, atendidos os requisitos mínimos de qualidade e as especificações do objeto, apresentar o menor valor global do Grupo 1.

Para fins de aceitabilidade, serão avaliados o valor global da proposta e os valores unitários dos itens, podendo ser desclassificada a proposta que apresente preço inexequível, incompatível com os quantitativos estimados, ou superior aos valores máximos admitidos pela Administração, nos termos do edital.

O critério de menor preço considerará o menor dispêndio para a Administração, atendidos os parâmetros mínimos de qualidade definidos neste Termo de Referência e no edital, nos termos dos arts. 33 e 34 da Lei nº 14.133/2021.

Regime de execução

O regime de execução do contrato será por **empreitada por preço global**, visto que o objeto da contratação apresenta escopo claramente definido e quantificável. A adoção desse regime de execução mostra-se adequada por assegurar maior previsibilidade de

custos para a Administração, facilitar o planejamento orçamentário e simplificar a gestão e fiscalização do contrato, garantindo eficiência e racionalidade na execução da despesa pública.

A adoção do preço global decorre da contratação integrada da solução, sem prejuízo de que o Item II seja operacionalizado por Ordens de Serviço e medido por HST efetivamente utilizada, para fins de controle e pagamento.

A presente contratação não será processada por Sistema de Registro de Preços, razão pela qual não se aplica a previsão de adesão por órgãos ou entidades não participantes, nem as disposições relativas a órgão gerenciador de Ata de Registro de Preços.

Exigências de habilitação

Em razão do vulto, da complexidade e da essencialidade do objeto a ser contratado, bem como dos riscos decorrentes de eventual paralisação dos serviços por incapacidade econômica ou técnica do contratado, mostra-se necessária a exigência de comprovação de qualificação econômico-financeira e de qualificação técnica. Tal exigência fundamenta-se no art. 67 e 69, da Lei nº 14.133/2021, e atende ao princípio da seleção da proposta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, previsto no art. 11, inciso I da mesma lei.

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

Habilitação jurídica

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;

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

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>;

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;

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.

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

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

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.

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).

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

Conforme o Acórdão do Tribunal de Contas da União nº 503/2021-Plenário, para fins de habilitação jurídica, será necessária a compatibilidade entre o objeto do certame e as atividades previstas no contrato social das empresas licitantes.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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.

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

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;

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;

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

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.

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

Qualificação Econômico-Financeira.

Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, válida até a data da realização da licitação ou emitida até um ano antes dessa data, caso o documento não especifique um prazo de validade;

Balanco patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, para cada exercício, 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

Caso a empresa licitante 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 patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

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

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;

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.

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

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

Qualificação Técnica.

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

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

Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

Item I (Subscrições de suporte técnico para componentes da plataforma WSO2): o fornecimento de licenciamento de **pelo menos 2 subscrições** de cores para uso de componentes da plataforma WSO2;

Item II (Apoio técnico especializado para a plataforma WSO2): o fornecimento de **pelo menos 120 horas** de apoio técnico para serviços relacionados especificamente à plataforma WSO2.

Item II (Apoio técnico especializado para a plataforma WSO2): a empresa contratada deverá comprovar **experiência e domínio técnico na implementação, administração e operação de ambientes Kubernetes**, incluindo, mas não se limitando a:

Implantação e configuração de clusters Kubernetes;

Gerenciamento de containers e workloads;

Configuração de escalabilidade automática (autoscaling);

Gerenciamento de serviços, ingressos e balanceamento de carga;

Monitoramento, observabilidade e logging de ambientes Kubernetes;

Estratégias de atualização contínua (CI/CD) e deployment automatizado;

Implementação de práticas de segurança em ambientes Kubernetes.

Para comprovar requisitos como capacidade, quantidade e tecnologias utilizadas, a licitante poderá utilizar o somatório de atestados.

O(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional deverá(ão) conter:

Nome da empresa ou órgão que forneceu o atestado;

Descrição detalhada do serviço prestado;

Manifestação expressamente positiva acerca da qualidade dos serviços prestados pelo interessado; e

Endereço e identificação completos do responsável pela emissão do atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais.

Para comprovar experiência prévia em projetos que utilizem **Kubernetes** como plataforma de orquestração de containers, apresentando ao menos um dos seguintes:

Atestado de capacidade técnica;

Certificações técnicas relevantes (ex.: CKA, CKAD ou equivalentes);

Documentação técnica de projetos implementados.

A comprovação de domínio técnico poderá ocorrer por meio de:

Apresentação de projetos anteriores com uso de Kubernetes;

Certificações técnicas da equipe;

Documentação de arquitetura ou portfólio técnico.

No caso de atestado(s) fornecido(s) por empresa privada, não será(ão) aceito(s)aquele(s) emitido(s) pelo próprio interessado ou por empresa(s) pertencente(s) ao mesmo grupo empresarial, sendo considerado como pertencente(s) ao mesmo grupo empresa(s)controlada (s) pela licitante ou que tenha(m), pelo menos, uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da(s) empresa(s) emitente(s) e da empresa licitante.

Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo exigido, a apresentação e o somatório de diferentes atestados relativos a contratos executados de forma concomitante.

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

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 foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

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

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.

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.

Disposições gerais sobre habilitação

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.

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.

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

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.

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

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

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;

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

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

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

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

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

ata de fundação;

estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

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

editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

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

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

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.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor de estimado da contratação corresponde a R\$ 671.666,58 (seiscentos e setenta e um mil seiscentos e sessenta e seis reais e cinquenta e oito centavos) conforme custos unitários apostos na tabela abaixo, obtidos por meio de pesquisa consubstanciada no Informe 07(SEI nº 15181269).

Tabela 13 Valores estimados para esta contratação

Grupo	Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total (12 meses)
1	I	Contratação de subscrição de suporte técnico para componentes da plataforma WSO2	27502	Core (VCPU*)	6	R\$ 87.836,43	R\$ 527.018,58
	II	Contratação de apoio técnico especializado para a plataforma WSO2	27332	Hora HST*	420	R\$ 344,40	R\$ 144.648,00
Total Estimado:							R\$ 671.666,58

O valor estimado da licitação será público, para garantir transparência, ampliar a competitividade e permitir que os interessados planejem suas propostas de forma justa e viável. Essa divulgação procura evitar superfaturamentos, propostas inexequíveis e favorecer a fiscalização pelos órgãos de controle e pela sociedade, assegurando que o processo atenda aos princípios da administração pública, como legalidade, publicidade e eficiência.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

- A contratação será atendida pela seguinte dotação:
- Gestão/Unidade: 413001 Anatel Sede;
 - Fonte de Recursos: 1120000000;
 - Programa de Trabalho: 24.122.0032.2000.0001 – “Administração da Unidade”;
 - Elemento de Despesa: 33.90.40.00 – “Serviços de TIC – Pessoa Jurídica”;
 - Plano Interno: 20000000004;

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

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Cronograma Físico Financeiro

Item I - Subscrição de Suporte técnico para a plataforma WSO2

Tabela 14: Cronograma Físico Financeiro para o Item I - Suporte técnico para a plataforma WSO2

Evento	Descrição	Responsável pela Etapa	Prazo Estimado	Percentual de desembolso (%)
1	Assinatura do Contrato	CONTRATANTE e CONTRATADA	Marco inicial para a contagem de prazos	0%
2	Requisição de disponibilização das subscrições	CONTRATANTE	Até 5 dias úteis após a assinatura do contrato (Etapa 1)	0%
3	Entrega dos Bens / Início dos Serviços	CONTRATADA	10 (dez) dias úteis, contados a partir da requisição das subscrições pela CONTRATANTE (Etapa 2).	0%
4	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	CONTRATANTE	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega do item pela CONTRATADA, e mediante solicitação da CONTRATADA, contendo obrigatoriamente a data, horário, descrição da atividade/ serviço realizado / quantidade e	0%

			tipo de licenças entregues e instaladas;	
5	Emissão da Nota Fiscal para pagamento	CONTRATADA	Após entrega pela ANATEL à CONTRATADA do Termo de Recebimento Definitivo	0%
6	Atesto de pagamento	CONTRATANTE	Até 10 (dez) dias úteis após emissão da Nota Fiscal, conforme IN – Seges/ME 77/2022, art. 7º, incisos I . (Etapa 6)	0%
7	Pagamento	CONTRATANTE	Até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do atesto de pagamento, conforme IN – Seges /ME 77/2022, art. 7º, incisos II (Etapa 7)	100%

Item II - Apoio técnico especializado para a plataforma WSO2

Tabela 15: Cronograma Físico Financeiro para o Item II Apoio técnico especializado

Evento	Descrição	Responsável pela Etapa	Prazo Estimado	Percentual de desembolso (%)
1	Assinatura do Contrato	CONTRATANTE e CONTRATADA	Marco inicial para a contagem de prazos	0%
2	Abertura de Ordem de Serviço	CONTRATANTE	Até 5 dias úteis após a assinatura do contrato (Etapa 1)	0%
3	Entrega dos Bens / Início dos Serviços	CONTRATADA	5 (cinco) dias úteis, contados da emissão da Ordem de Serviço (Etapa 2).	0%
4	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	CONTRATANTE	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega dos serviços pela CONTRATADA, mediante solicitação formal da CONTRATADA, contendo, obrigatoriamente, a data, o horário e a descrição detalhada dos serviços realizados.	0%
			Após entrega pela ANATEL à	

5	Emissão da Nota Fiscal para pagamento	CONTRATADA	CONTRATADA do Termo de Recebimento Definitivo	0%
6	Atesto de pagamento	CONTRATANTE	Até 10 (dez) dias úteis após emissão da Nota Fiscal, conforme IN – Seges/ME 77/2022, art. 7º, incisos I . (Etapa 6)	0%

13. ANEXO I Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato (Contratações de pequeno valor - art. 95, inciso I, da Lei n. 14.133/2021, Orientação Normativa nº 84, de 17 de maio de 2024)

N/A

14. ANEXO II TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

N/A

15. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

São obrigações da CONTRATANTE:

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

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;

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

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

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

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

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

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;

São obrigações do CONTRATADO

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

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

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;

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;

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

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

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

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;

fazer a transição contratual, quando for o caso;

Não se aplicam, à presente contratação, obrigações de órgão gerenciador de Ata de Registro de Preços, tendo em vista que o certame não será processado pelo Sistema de Registro de Preços, nos termos do item 10.2.1 deste Termo de Referência

16. 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](#).

Despacho: Aprovado

CLAUDIO SILVA DE OLIVEIRA

Integrante requisitante



Assinou eletronicamente em 21/07/2026 às 17:35:51.

Despacho: Aprovado

GUSTAVO NERY E SILVA

Autoridade máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 21/07/2026 às 16:49:51.