

INCRA-SEDE/DF

Termo de Referência 27/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
27/2026	373083-INCRA-SEDE/DF	MARCELLI PEREIRA MACHADO DE OLIVEIRA	10/06/2026 19:35 (v 0.12)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	51/2026	54000.025792/2026-00

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de manutenção, suporte e assistência técnica dos equipamentos de TIC (Storages e Switches), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CatSer	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário máximo (R\$)	Valor Total máximo (R\$)
1	Manutenção, suporte e assistência técnica da Solução de armazenamento (STORAGE), marca: Dell, modelo: EMC VNX 7500 - storage EOL – End of Life	27740	Mensal	12	11.002,49	132.029,88
2	Manutenção, suporte e assistência técnica da Solução de armazenamento (STORAGE) all-flash, marca: Huawei, modelo: OceanStor Dorado 5000 V6	27740	Mensal	12	12.164,92	145.979,04
3	Suporte técnico da solução switches Cisco CON-SNTPDSC9148 SNTC-24X7X4 - 04 equipamentos	27740	Mensal	12	3.333,32	39.999,84
VALOR TOTAL			Mensal	12	26.500,73	318.008,76

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei 14.133/2021.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O Serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a prestação dos serviços de manutenção , suporte e garantia técnica demanda atuação regular e permanente para assegurar a continuidade e confidencialidade da infraestrutura de tecnologia da informação do INCRA, conforme no art. 6º, inciso XV da Lei 14.133/2021.

1.3.1. A continuidade do serviço é necessária para assegurar o funcionamento ininterrupto da infraestrutura de TIC do INCRA.

1.3.2. A interrupção dos serviços pode ocasionar indisponibilidade de sistemas críticos, perda de dados e prejuízos às atividades institucionais .

1.3.3. A prestação contínua permite a execução de ações preventivas e corretivas, reduzindo riscos operacionais.

Prazo de vigência

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

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de mitigar o risco de interrupção das atividades finalísticas e administrativas do INCRA.

2.2. Os equipamentos que compõem a infraestrutura de armazenamento e comunicação de dados encontram-se com garantia expirada ou próxima do vencimento.

2.3. A ausência de suporte técnico especializado compromete a capacidade de resposta a falhas e incidentes.

2.4. Tais equipamentos são responsáveis pelo armazenamento, processamento e tráfego de dados institucionais críticos .

2.5. A indisponibilidade desses ativos pode impactar diretamente a continuidade dos serviços públicos prestados pela Autarquia.

2.6. A contratação visa assegurar a manutenção das condições operacionais da infraestrutura de TIC existente.

Descrição da necessidade sob a perspectiva técnica e operacional

2.7. A contratação constitui medida indispensável para garantir a continuidade operacional e a resiliência do ambiente tecnológico do INCRA.

2.8. A solução assegura que os sistemas corporativos e as bases de dados críticas permaneçam disponíveis.

2.9. Garante a observância dos princípios de segurança da informação, especialmente confidencialidade, integridade e disponibilidade.

2.10. Permite a execução de manutenção preventiva e corretiva, reduzindo a probabilidade de falhas críticas.

2.11. Possibilita o monitoramento contínuo da infraestrutura, com atuação proativa na identificação de incidentes.

2.12. Contribui para a estabilidade e desempenho dos serviços digitais institucionais.

Riscos associados à não contratação

2.13. A ausência de suporte técnico pode ocasionar paralisação parcial ou total dos sistemas institucionais.

2.14. Pode comprometer a execução de políticas públicas essenciais, como as relacionadas à reforma agrária e georreferenciamento.

2.15. Há risco de perda, indisponibilidade ou corrupção de dados institucionais.

2.16. A inexistência de suporte especializado aumenta a exposição a vulnerabilidades de segurança da informação.

2.17. Pode resultar em descumprimento de obrigações legais e administrativas.

2.18. Pode gerar responsabilização perante órgãos de controle pela descontinuidade de serviços públicos essenciais.

2.19. Implica aumento de custos operacionais decorrentes de substituições emergenciais de equipamentos.

Previsão no Plano de Contratações Anual (PCA)

2.20. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual (PCA) 2026.

2.21. Identificação da contratação:

- 2.21.1. ID PCA no PNCP: 373083-51/2026;
- 2.21.2. Data de publicação no PNCP: 11/04/2025;
- 2.21.3. Classe/Grupo: 166 – Serviços de manutenção e instalação de equipamentos de TIC;
- 2.21.4. Identificador da futura contratação: 373083-51/2026.

2.22. A previsão no PCA demonstra o adequado planejamento da contratação.

Alinhamento estratégico da contratação

2.23. A contratação está alinhada à Estratégia de Governo Digital 2024 - 2027.

2.24. Contribui para a disponibilização de infraestrutura tecnológica segura, escalável e robusta.

2.25. Está em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2027 do INCRA.

2.25.1. Encontra-se vinculada ao objetivo estratégico de fortalecimento da infraestrutura tecnológica institucional.

2.25.2. Está associada à ação de melhoria da infraestrutura de armazenamento, backup e contingência.

2.25.3. Contribui para o alcance da meta de aprimoramento da infraestrutura de armazenamento e segurança dos dados institucionais.

Integração com políticas de governo digital

2.26. O objeto da contratação integra a estratégia de prestação de serviços públicos digitais.

2.27. A solução deverá ser compatível com a Plataforma Gov.br.

2.28. A contratação observa o disposto no Decreto nº 8.936/2016 e suas atualizações.

2.29. A infraestrutura suportará serviços digitais acessíveis ao cidadão e aos usuários internos.

2.30. A contratação contribui para a modernização e digitalização dos serviços públicos.

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

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

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

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de empresa especializada para prestação de serviços de manutenção, suporte e assistência técnica para os seguintes ativos:

- 3.2.1. Storage Dell EMC VNX 7500 (End of Life – EOL);
- 3.2.2. Storage Huawei OceanStor Dorado 5000 V6;
- 3.2.3. Switches Fibre Channel Cisco MDS 9148T.

3.3. A solução contempla a execução de atividades de manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico especializado e substituição de componentes defeituosos, quando necessário.

3.4. A solução foi definida com base na análise de viabilidade técnica e econômica constante no ETP.

Conformidade com a IN SGD nº 94/2022

3.5. A presente contratação está em conformidade com a Instrução Normativa SGD nº 94/2022.

3.6. Não há contratação de múltiplas soluções de TIC em um único contrato, em observância ao art. 3º, inciso I.

3.7. A contratação não se enquadra nas vedações previstas no Decreto nº 9.507/2018, especialmente quanto à gestão de processos de TIC ou segurança da informação.

3.8. Não há previsão de vínculo de subordinação entre a Administração e os empregados da contratada.

3.9. Não há indicação de profissionais nominados para execução do objeto.

3.10. Não foram estabelecidas exigências que impliquem ingerência da Administração na gestão da contratada.

3.11. Não há previsão de reembolso de despesas operacionais.

3.12. Não foi adotado o modelo de contratação por postos de trabalho ou por homem-hora.

3.13. Não há exigência de certificações técnicas restritivas que comprometam a competitividade.

3.14. Não há cláusulas que permitam alteração contratual com base em regras unilaterais de fabricantes.

Não utilização de cota de reserva e exclusividade de Microempresa e empresa de pequeno porte

3.15. Com fulcro nos art 49, inciso III, da Lei Complementar 123, de 2006 e nos art. 8º e art. 10, inciso II, do Decreto nº 8.538, de 2015, justifica-se a não utilização da cota de reserva de até 25% para este processo, dado que representa prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto. Isso porque, a fixação de cotas para a presente contratação apresenta riscos operacionais já que para este objeto em específico não há microempresas e empresas de pequeno porte suficientes para participar do certame.

3.16. Além disso por mais que a quantidade seja meses, pois o serviço é prestado mensalmente a quantidade de equipamentos a ser mantido é de apenas 01 unidade para o item 01 e 02, somente o item 04 possui quatro equipamentos, porém acarretará inviabilidade econômica, além desta divisão ser ineficiente para fiscalização gerando custos operacionais superiores ao benefício da cota.

3.17. Conforme previsto no artigo 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006, bem como no artigo 6º do Decreto nº 8.538/2015, itens cujo valor total seja de até R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) devem ter participação exclusiva de microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP).

3.18. No entanto, conforme evidenciado na pesquisa de preços realizada para a elaboração do valor de referência da contratação pretendida (documentos SEI nº 28492560, 28529022 e 28544115), verifica-se que nenhuma das empresas participantes das licitações utilizadas como referência se enquadra como ME ou EPP.

3.19. Dessa forma, a adoção da exclusividade poderá resultar em item deserto, em razão da natureza do objeto. Assim, o item 03 (Switches) será destinado à ampla participação.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

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

4.1.1. Garantir a continuidade dos serviços prestados e a integridade dos dados institucionais;

4.1.2. Garantir a disponibilidade dos serviços de TIC, evitando interrupções que possam comprometer a plena execução dos objetivos institucionais do INCRA;

4.1.3. Manter em pleno funcionamento a infraestrutura de armazenamento de dados e comunicação de rede;

4.1.4. Viabilizar suporte técnico especializado, incluindo a substituição de peças em caso de falhas, por meio da contratação de serviços de manutenção estendida;

4.1.5. Assegurar a emissão de relatórios periódicos contendo as atividades realizadas, manutenções efetuadas, histórico de atendimentos e recomendações técnicas, garantindo a transparência e o acompanhamento dos serviços prestados;

- 4.1.6. Garantir a prestação de atendimento contínuo no regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano);
- 4.1.7. Assegurar que os serviços sejam executados em conformidade com normas e padrões técnicos vigentes, garantindo a qualidade e a segurança dos processos de manutenção e assistência técnica;
- 4.1.8. Assegurar a rastreabilidade das atividades executadas, por meio do registro e controle dos atendimentos realizados;
- 4.1.9. Garantir a rápida recuperação dos serviços em caso de falhas, minimizando impactos às atividades institucionais;
- 4.1.10. Promover a eficiência operacional da infraestrutura de TIC, mediante atuação preventiva e proativa na identificação e tratamento de incidentes;
- 4.1.11. Assegurar a conformidade com as políticas de segurança da informação e com a proteção de dados institucionais;
- 4.1.12. Reduzir os riscos operacionais associados à indisponibilidade dos ativos de TIC.

Requisitos de Capacitação

- 4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;
- 4.3. A assistência técnica e os serviços de manutenção deverão ser prestados por profissionais devidamente qualificados pela Contratada;
- 4.4. A Contratada deverá assegurar que os profissionais envolvidos possuam conhecimentos técnicos compatíveis com as tecnologias e equipamentos contemplados na solução;
- 4.5. A qualificação da equipe técnica deverá ser suficiente para a execução das atividades de diagnóstico, manutenção e suporte especializado;
- 4.6. A Contratada deverá garantir a atualização contínua de seus profissionais quanto às tecnologias envolvidas na solução;
- 4.7. A Administração poderá solicitar, a qualquer tempo, a comprovação da qualificação técnica da equipe, quando necessário à fiscalização do contrato;
- 4.8. A substituição de profissionais deverá manter o mesmo nível de qualificação técnica exigido para a execução dos serviços.

Requisitos Legais

- 4.9. O presente processo de contratação deverá observar integralmente a legislação vigente aplicável à Administração Pública e à contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 4.10. A contratação deverá estar aderente às seguintes normas e diretrizes:
 - 4.10.1. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
 - 4.10.2. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos);
 - 4.10.3. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, que dispõe sobre a contratação de soluções de TIC;
 - 4.10.4. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, referente à pesquisa de preços;
 - 4.10.5. Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
 - 4.10.6. Demais normas legais e regulamentares aplicáveis à matéria.
- 4.11. A contratação deverá observar os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como os demais princípios aplicáveis à Administração Pública.
- 4.12. Deverão ser observadas as normas e diretrizes de segurança da informação aplicáveis à Administração Pública Federal.
- 4.13. A execução contratual deverá observar as diretrizes de governança e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 4.14. A Contratada deverá cumprir integralmente as obrigações legais, trabalhistas, previdenciárias e fiscais decorrentes da execução do contrato.

Requisitos de Manutenção

- 4.15. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, evolutivas e preditivas pela Contratada, conforme Anexo I deste Termo de Referência (Estudo Técnico Preliminar nº 18/2026), visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;
- 4.16. Manutenção Corretiva: inclui o diagnóstico, o reparo e a substituição on-site (no local) de qualquer componente de hardware defeituoso coberto, conforme o Nível de Serviço (SLA) exigido;
- 4.17. Manutenção Preventiva: o Contratado deverá fornecer assistência na aplicação de atualizações de firmware e patches de segurança nos equipamentos cobertos, mediante coordenação do INCRA;
- 4.18. Manutenção Evolutiva: destinada à atualização de versões de BIOS, softwares, firmwares e/ou outros componentes, em função de obsolescência que impeçam o perfeito funcionamento do equipamento;
- 4.19. Manutenção Preditiva: destinada a antecipar a substituição de partes ou componentes dos storages e switches, sujeitos à degradação de desempenho ou comprometimento de suas características operacionais.

Requisitos Temporais

- 4.20. Os serviços deverão ser prestados de acordo com a classificação de severidade dos incidentes, a partir da abertura da Ordem de Serviço (OS) ou do chamado técnico pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por período equivalente, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;
- 4.21. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 4.22. 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.

Classificação de severidade e prazos de atendimento

- 4.23. Os incidentes serão classificados conforme níveis de severidade, com os respectivos prazos máximos de atendimento e solução, conforme tabela abaixo:

Severidade	Descrição	Prazo para início do atendimento	Prazo para solução
ALTA	Incidentes que causem indisponibilidade do serviço, afetando diretamente as atividades do INCRA	Até 1 (uma) hora	Até 2 (duas) horas (ou 12h com substituição de peças)
MÉDIA	Incidentes que não causem indisponibilidade, mas afetem significativamente o desempenho	Até 2 (duas) horas	Até 3 (três) horas (ou 16h com substituição de peças)
BAIXA	Incidentes sem impacto relevante, incluindo diagnósticos, melhorias e dúvidas técnicas	Até 48 (quarenta e oito) horas	Até 72 (setenta e duas) horas

4.24.1 Detalhamento por severidade

4.24.1.1. Severidade ALTA

- 4.24.1.1.1 Incidentes que causem indisponibilidade total do serviço ou impacto crítico às atividades do INCRA;
- 4.24.1.1.2. Prazo máximo para início de atendimento: até 1 (uma) hora a partir da abertura do chamado;
- 4.24.1.1.3. Prazo máximo para solução: até 2 (duas) horas;
- 4.24.1.1.4. Em caso de necessidade de substituição de peças, o prazo máximo para solução será de até 12 (doze) horas;

4.24.1.2. Severidade MÉDIA

- 4.24.1.2.1. Incidentes que não causem indisponibilidade total, mas afetem significativamente o desempenho do serviço;
- 4.24.1.2.2. Prazo máximo para início de atendimento: até 2 (duas) horas a partir da abertura do chamado;
- 4.24.1.2.3. Prazo máximo para solução: até 3 (três) horas;
- 4.24.1.2.4. Em caso de substituição de peças, o prazo máximo será de até 16 (dezesseis) horas;

4.24.1.3. Severidade BAIXA

4.24.1.3.1. Incidentes que não causem impacto à disponibilidade do serviço, incluindo diagnósticos, melhorias, dúvidas técnicas e manutenções de baixo risco;

4.24.1.3.2. Prazo máximo para início de atendimento: até 48 (quarenta e oito) horas;

4.24.1.3.3. Prazo máximo para solução: até 72 (setenta e duas) horas após o início do atendimento;

4.24.2. Regras para abertura, solução e controle de chamados

4.24.2.1. O prazo para solução do chamado será contado a partir do registro da ocorrência por meio de telefone, e-mail ou sistema de atendimento;

4.24.2.2. A contratada poderá implementar solução provisória para restabelecimento emergencial dos serviços, até a aplicação da solução definitiva;

4.24.2.3. Considera-se solucionado o incidente quando os serviços forem restabelecidos às condições normais de operação;

4.24.2.4. Poderão ser aceitas soluções alternativas, desde que apresentem desempenho igual ou superior ao originalmente previsto, mediante aprovação da contratante;

4.24.3. Regras de prorrogação, reabertura e escalonamento

4.24.3.1. A contratada poderá solicitar prorrogação de prazo para solução definitiva, mediante justificativa formal;

4.24.3.2. A prorrogação deverá ser previamente analisada e autorizada pela contratante;

4.24.3.3. Caso concedida, o novo prazo será considerado para fins de aferição de cumprimento contratual;

4.24.3.4. O descumprimento do prazo prorrogado ensejará a aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência;

4.24.3.5. Chamados encerrados sem anuência da contratante ou sem a efetiva solução deverão ser reabertos;

4.24.3.6. Nos casos de reabertura, os prazos serão contados a partir do registro original do chamado;

4.24.3.7. A contratante poderá solicitar o escalonamento do chamado para níveis superiores de severidade;

4.24.3.8. Nos casos de escalonamento, os prazos serão reiniciados conforme a nova classificação de severidade;

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.25. A solução deverá atender aos princípios e diretrizes estabelecidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações do INCRA, comprometendo-se a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados ou informações obtidas em razão da execução do contrato;

4.25.1. Diretrizes gerais de segurança

4.25.1.1. A CONTRATADA deverá observar integralmente as políticas, normas e procedimentos de segurança da informação estabelecidos pela CONTRATANTE;

4.25.1.2. A CONTRATADA deverá restringir o acesso às informações apenas aos profissionais estritamente necessários à execução do contrato;

4.25.1.3. A CONTRATADA deverá assegurar que seus empregados, prepostos e demais profissionais sob sua responsabilidade cumpram as diretrizes de segurança da informação;

4.25.2. Gestão de incidentes de segurança

4.25.2.1. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE quaisquer incidentes de segurança da informação relacionados ao objeto do contrato;

4.25.2.2. Consideram-se incidentes, entre outros: vazamento de dados, indisponibilidade de sistemas, acessos indevidos ou comprometimento de informações;

4.25.2.3. A CONTRATADA deverá adotar medidas imediatas para contenção, mitigação e tratamento dos incidentes identificados;

4.25.3. Registro e preservação de evidências

4.25.3.1. A CONTRATADA deverá implementar controles adequados para coleta, registro e preservação de evidências relacionadas a incidentes de segurança da informação;

4.25.4. Sigilo e confidencialidade

4.25.4.1. A CONTRATADA deverá implementar e manter controles e procedimentos específicos para assegurar o completo e absoluto sigilo de todos os dados e informações aos quais tiver acesso em razão da execução do contrato;

4.25.4.2. A CONTRATADA deverá garantir que seus empregados, prepostos e demais profissionais sob sua responsabilidade observem as restrições de uso dos ativos e informações utilizados na execução contratual;

4.25.4.3. A CONTRATADA deverá cumprir e fazer cumprir os acordos de confidencialidade firmados;

4.25.5. Conformidade normativa

4.25.5.1. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com a legislação, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC);

4.25.5.2. Deverá ser observada a Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e suas alterações;

4.25.5.3. Deverá ser observada a Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 27 de maio de 2020, bem como suas normas complementares;

4.25.6. Termos de compromisso

4.25.6.1. A CONTRATADA deverá apresentar Termo de Ciência e Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;

4.25.6.2. Os documentos deverão estar devidamente assinados pelo representante legal da CONTRATADA;

4.25.6.3. Os termos deverão estar em conformidade com a Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC) vigente na CONTRATANTE;

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.26. Os serviços devem estar aderentes às diretrizes sociais, ambientais e culturais aplicáveis à Administração Pública Federal;

4.27. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, aos critérios de sustentabilidade ambiental, observando, especialmente, as recomendações contidas no Capítulo III – Dos Bens e Serviços, com ênfase no art. 5º da Instrução Normativa nº 01/2010 STI/MPOG, bem como o disposto no Decreto nº 7.746/2012 e suas alterações, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, e na Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.27.1. O Contratado deverá ser responsável pela logística reversa e pelo descarte ambientalmente adequado de todas as peças e componentes de hardware substituídos ou danificados, devendo comprovar o encaminhamento para reciclagem ou destinação final ambientalmente adequada, conforme a legislação vigente;

4.28. Critérios sociais

4.28.1. Todos os profissionais da CONTRATADA que desempenharem atividades em contato direto com a CONTRATANTE deverão observar os seguintes requisitos:

a) apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, seja presencial ou virtual, evitando vestuário que comprometa a boa imagem institucional da CONTRATANTE ou que ofenda os padrões de moral e bons costumes;

b) respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, independentemente de posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

c) atuar nas dependências da CONTRATANTE com urbanidade, cordialidade e respeito;

4.29 Critérios culturais e de usabilidade

4.29.1. O sistema deverá estar disponível em língua portuguesa (Brasil), especialmente no que se refere à interface voltada ao usuário final;

4.29.2. Os softwares utilizados para manutenção poderão estar na linguagem oficial do fabricante.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

4.32.1. A Contratada deverá garantir que:

4.32.1.1. A manutenção e assistência técnica sejam realizadas de acordo com as especificações técnicas dos equipamentos em uso, assegurando compatibilidade com os ativos já existentes, de forma a manter o desempenho, a escalabilidade e a eficiência operacional da infraestrutura de TIC;

4.32.1.2. Os serviços prestados sigam padrões de interoperabilidade e integração, garantindo a comunicação adequada entre equipamentos de rede, servidores, sistemas operacionais e demais componentes de TIC;

4.32.1.3. Todas as intervenções técnicas, atualizações de firmware e substituições de componentes sejam conduzidas em conformidade com as recomendações dos fabricantes, visando à redução de falhas, ao aumento da vida útil dos equipamentos e à mitigação de riscos operacionais;

4.32.1.4. As configurações e parametrizações dos equipamentos sejam realizadas de forma padronizada, garantindo segurança, estabilidade e rastreabilidade das alterações nos ativos de TIC;

4.32.1.5. A administração dos equipamentos de TIC seja realizada por meio de interfaces e ferramentas de gerenciamento adequadas, permitindo monitoramento contínuo, automação de processos e geração de relatórios técnicos;

4.32.1.6. Os serviços executados estejam alinhados com as boas práticas de segurança da informação, garantindo a proteção da integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados e sistemas;

4.32.1.7. A adoção de procedimentos, metodologias ou tecnologias distintas daquelas previamente estabelecidas pela Contratante seja submetida à autorização prévia. Na ausência de autorização expressa, fica vedada a adoção de soluções que alterem a arquitetura tecnológica definida;

4.32.1.8. Os requisitos elencados nesta seção não eximem a Contratada da obrigação de realizar análise detalhada deste Termo de Referência e do Anexo I do Estudo Técnico Preliminar (ETP), não podendo alegar desconhecimento de quaisquer aspectos técnicos ou normativos relacionados à execução dos serviços.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.33. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos nesta seção;

4.34. A prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva deve seguir planejamento estruturado, garantindo a execução dentro dos prazos estabelecidos e a continuidade operacional dos ativos de TIC do INCRA;

4.35. A empresa contratada deverá implementar plano de manutenção que contemple a realização de inspeções periódicas, identificação de possíveis falhas, aplicação de medidas corretivas e preventivas, bem como cronograma detalhado de atividades. O plano deverá ser previamente aprovado pelo Contratante e atualizado conforme as necessidades identificadas ao longo da execução contratual;

4.36. A gestão dos serviços de manutenção e assistência técnica deverá observar boas práticas de governança e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, amplamente adotadas no mercado, tais como as preconizadas por frameworks reconhecidos, a exemplo do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e do COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies), quando aplicáveis, visando assegurar a eficiência, a qualidade do atendimento, a disponibilidade e a confiabilidade dos ativos de TIC;

4.37. O processo de atendimento às Ordens de Serviço (OS) deverá ser acompanhado de forma sistemática, assegurando o cumprimento dos prazos e dos níveis de qualidade estabelecidos. A Contratada deverá fornecer relatórios periódicos contendo a execução dos serviços, atividades realizadas e resultados obtidos;

4.38. A documentação técnica deverá ser mantida atualizada e disponível em língua portuguesa, incluindo manuais de operação, registros de manutenção, relatórios técnicos e histórico de intervenções realizadas, devendo ser organizada em meio digital e disponibilizada ao Contratante sempre que solicitado;

4.39. A Contratada deverá garantir a segurança das informações e a conformidade com as normas de proteção de dados, adotando medidas que assegurem a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos ativos de TIC sob sua responsabilidade. Alterações em configurações críticas, aplicação de patches e substituição de componentes deverão ser previamente autorizadas pelo Contratante e formalmente registradas;

4.40. Antes da conclusão de qualquer manutenção corretiva ou preventiva, a solução aplicada deverá ser devidamente testada e validada, assegurando o restabelecimento completo do ativo de TIC ao seu estado operacional normal. Testes de desempenho, compatibilidade e segurança deverão ser realizados conforme a criticidade do serviço executado;

Requisitos de Implantação

4.41. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos nesta seção;

4.42. O processo de implantação dos serviços de manutenção e assistência técnica deverá observar requisitos específicos que definam, de forma clara, os procedimentos para sua execução, garantindo a plena funcionalidade e eficiência operacional, conforme os critérios a seguir:

4.42.1. Planejamento da implantação

4.42.1.1. Deverá ser elaborado plano de implantação dos serviços, contemplando todas as etapas do processo;

4.42.1.2. O plano deverá abranger desde a organização inicial dos atendimentos até a operacionalização plena das manutenções preventivas e corretivas;

4.42.1.3. Deverá assegurar que todas as atividades sejam executadas dentro dos prazos estabelecidos e alinhadas às necessidades do INCRA;

4.42.2. Levantamento inicial dos ativos

4.42.2.1. Antes do início da prestação dos serviços, a contratada deverá realizar levantamento detalhado dos ativos de TIC sob sua responsabilidade;

4.42.2.2. O levantamento deverá identificar o estado atual dos equipamentos e sistemas;

4.42.2.3. Deverá contemplar a identificação de pontos críticos e a definição de ações prioritárias;

4.42.3. Início da prestação dos serviços

4.42.3.1. A prestação dos serviços deverá ser iniciada de forma gradativa e estruturada;

4.42.3.2. Deverá garantir a continuidade operacional e evitar impactos negativos às atividades institucionais;

4.42.3.3. As manutenções programadas deverão ser previamente acordadas com a Contratante;

4.42.3.4. Deverão ser adotadas medidas para minimizar indisponibilidades dos serviços;

4.42.4. Documentação técnica

4.42.4.1. A contratada deverá disponibilizar à Contratante toda a documentação técnica relacionada à execução dos serviços;

4.42.4.2. A documentação deverá incluir, no mínimo:

- a) procedimentos de manutenção;
- b) registros de atendimento;
- c) cronogramas de ações preventivas;
- d) recomendações de boas práticas;

4.42.4.3. A disponibilização deverá ocorrer desde a fase inicial da execução contratual;

4.42.5. Acompanhamento inicial da execução

4.42.5.1. Durante os primeiros meses de execução do contrato, a contratada deverá garantir suporte técnico contínuo;

4.42.5.2. Deverá atuar de forma proativa na resolução de incidentes;

4.42.5.3. Deverá realizar os ajustes necessários para adequação dos serviços às necessidades da Contratante;

4.42.6. Segurança e integridade dos dados

4.42.6.1. A contratada deverá garantir a integridade e a segurança dos dados armazenados nos ativos de TIC;

4.42.6.2. Deverá adotar práticas de backup preventivo antes da execução de serviços que possam implicar risco de perda de dados;

4.42.6.3. Nenhuma intervenção poderá ser realizada sem a devida salvaguarda dos dados críticos;

4.42.6.4. A recuperação das informações deverá ser garantida em caso de falhas durante a manutenção;

4.42.7. Controle da implantação

4.42.7.1. A implantação dos serviços deverá ser realizada com planejamento e controle;

4.42.7.2. Deverá assegurar transição adequada para o modelo de manutenção contratado;

4.42.7.3. A execução deverá ocorrer sem falhas que comprometam a operação institucional;

4.42.7.4. Deverá garantir a disponibilidade e a confiabilidade dos ativos de TIC;

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.43. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 90 (noventa) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto;

4.43.1. Garantia dos serviços

4.43.1.2. Em caso de reincidência do mesmo problema dentro do período de garantia, a Contratada deverá realizar a correção sem qualquer ônus adicional para a Contratante;

4.43.1.3. A garantia deverá abranger todos os serviços executados no âmbito do contrato;

4.43.2. Substituição de peças e componentes

4.43.2.1. Caso seja necessária a substituição de peças ou componentes, a Contratada deverá comunicar previamente à Contratante;

4.43.2.2. A comunicação deverá conter os prazos de entrega e os possíveis impactos na operação;

4.43.2.3. As peças ou componentes substituídos deverão possuir garantia mínima de 90 (noventa) dias contra defeitos de fabricação, contados da data da substituição;

4.43.3. Acionamento de garantia

4.43.3.1. A Contratada será responsável pelo acionamento da garantia junto aos fabricantes ou fornecedores;

4.43.3.2. Inclui-se nessa responsabilidade o acompanhamento, a substituição e a regularização dos equipamentos;

4.43.3.3. O descumprimento dos prazos de atendimento e solução poderá ensejar a aplicação de retenções, glosas e penalidades, conforme disposto neste Termo de Referência;

4.43.4. Garantia pós-vigência contratual

4.43.4.1. Após o término da vigência contratual, os serviços prestados permanecerão sob garantia pelo período de até 90 (noventa) dias;

4.43.4.2. O prazo será contado a partir da conclusão da última Ordem de Serviço emitida durante a vigência do contrato;

4.43.4.3. Durante esse período, eventuais ajustes ou correções deverão ser realizados sem ônus para a Contratante;

4.43.4.4. A garantia visa assegurar a adequada transição para nova contratação ou solução interna;

4.43.5. Registro e controle de chamados

4.43.5.1. No momento da abertura de chamado, a Contratada deverá fornecer número de protocolo ou identificador único;

4.43.5.2. Deverão ser informadas a data e a hora de abertura do chamado;

4.43.5.3. O registro deverá permitir o acompanhamento e a rastreabilidade do atendimento;

4.43.6. Classificação dos chamados

4.43.6.1. Os serviços técnicos passíveis de abertura de chamados deverão ser classificados em níveis de severidade;

4.43.6.2. A classificação deverá observar os critérios definidos no item 4.25 deste Termo de Referência;

Requisitos de Experiência Profissional

4.44. Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser prestados por profissionais devidamente qualificados, com conhecimentos compatíveis com os equipamentos e tecnologias envolvidos, bem como com os recursos ferramentais necessários à adequada execução dos serviços;

4.45. A comprovação da qualificação técnica da equipe poderá ser realizada por meio de certificados, declarações, atestados ou outros documentos equivalentes;

4.45.1. Os documentos poderão ser emitidos por entidades especializadas ou pelos fabricantes das soluções, quando aplicável;

4.45.2. A exigência de certificações deverá observar o princípio da competitividade, não podendo restringir indevidamente a participação de licitantes;

4.46. Atualização e capacitação contínua

4.46.1. A Contratada será responsável pela atualização contínua e pelo aprimoramento técnico de sua equipe;

4.46.2. A capacitação deverá assegurar a aptidão dos profissionais para atendimento das demandas atuais e futuras da Contratante;

4.47. Fiscalização da qualificação técnica

4.47.1. A Contratante poderá, a qualquer tempo, solicitar a comprovação da qualificação técnica dos profissionais alocados;

4.47.2. A Contratada deverá substituir, sem ônus adicional, os profissionais que não forem considerados aptos à execução dos serviços;

Requisitos de formação da equipe

4.48. Os serviços deverão ser prestados por profissionais devidamente qualificados, conforme os critérios estabelecidos a seguir:

4.48.1. Dimensionamento da equipe

4.48.1.1. O dimensionamento da equipe técnica necessária à execução dos serviços será de responsabilidade da Contratada;

4.48.1.2. A equipe deverá ser suficiente para garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;

4.48.2. Qualificação mínima da equipe técnica

4.18.2.1. Os profissionais responsáveis pela execução dos serviços deverão possuir qualificação técnica compatível com as atividades de suporte e manutenção de soluções de armazenamento de dados e equipamentos de rede;

4.18.2.2. Deverão possuir conhecimentos comprovados na execução segura dos procedimentos relacionados aos equipamentos objeto da contratação;

4.18.2.3. Os profissionais poderão possuir certificações técnicas reconhecidas de mercado, compatíveis com as tecnologias envolvidas, tais como certificações relacionadas a soluções de armazenamento de dados e redes, a exemplo de certificações de fabricantes ou entidades especializadas, quando aplicáveis;

4.48.3. Comprovação da qualificação

4.48.3.1. A comprovação da qualificação técnica poderá ser realizada por meio de certificados, declarações, atestados ou documentos equivalentes;

4.18.3.2. Os documentos poderão ser emitidos por fabricantes, distribuidores autorizados ou entidades especializadas;

4.48.4. Finalidade das exigências

4.48.4.1. As exigências de qualificação técnica têm por objetivo assegurar a adequada execução dos serviços;

4.48.4.2. As certificações eventualmente apresentadas constituem meio de comprovação da capacidade técnica dos profissionais;

4.48.4.3. As exigências deverão observar o princípio da competitividade, não podendo restringir indevidamente a participação de licitantes;

4.48.4.4. A comprovação da qualificação técnica poderá ser exigida durante a execução contratual, não sendo obrigatória como requisito de habilitação, salvo justificativa técnica;

Requisitos de metodologia de trabalho

4.49. A execução dos serviços estará condicionada ao recebimento, pela contratada, de Ordem de Serviço (OS) emitida pela contratante;

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

40.50.1. Poderá conter prazos, níveis de prioridade e demais informações necessárias à execução;

4.51. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados de maneira eletrônica, por via telefônica e caso necessário presencial.

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

4.52.1. A execução dos serviços deverá ser acompanhada pela contratada;

4.52.2. A contratada deverá comunicar à contratante quaisquer ocorrências relevantes durante a execução;

4.52.3. Deverão ser informados eventuais riscos, atrasos ou impedimentos;

4.52.4. Ajustes na metodologia de trabalho:

4.52.4.1. Outros requisitos relativos à metodologia de trabalho poderão ser ajustados entre as partes;

4.52.4.2. Os ajustes deverão ser formalizados por meio de registro documental;

4.52.4.3. As alterações não poderão modificar o objeto da contratação nem comprometer os níveis de serviço estabelecidos;

Requisitos de segurança da informação e privacidade

4.53. A contratada deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade aplicáveis à contratação, em conformidade com as normas internas da contratante e com a legislação vigente;

4.53.1. Normativos internos aplicáveis

4.53.1.1. Deverá ser observada a Portaria nº 1.460, de 15 de julho de 2022, que institui a Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC);

4.53.1.2. Deverá ser observada a Portaria nº 825, de 28 de abril de 2020, que institui o Comitê de Segurança da Informação e Comunicações (CSIC);

4.53.1.3. Deverá ser observada a Portaria nº 500, de 13 de abril de 2021, que dispõe sobre a atuação da Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais (ETIR);

Vistoria

4.54. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é recomendada para o conhecimento das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado aos interessados o direito de realização de vistoria prévia, acompanhados por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 9h às 15h;

4.54.1. Agendamento da vistoria

4.54.1.1. Serão disponibilizadas datas e horários distintos aos interessados para realização da vistoria;

4.54.1.2. O agendamento deverá ser realizado por meio dos seguintes canais:

1. Telefone: (61) 3411-7303;
2. E-mail: divisao.comunicacao-dados@incra.gov.br;

4.54.1.3. Para a realização da vistoria, o representante da empresa deverá estar devidamente identificado;

1. Deverá apresentar documento de identidade válido;
2. Deverá apresentar documento que comprove sua vinculação ou autorização pela empresa;

4.54.2. Dispensa de vistoria

4.54.2.1. O interessado poderá optar por não realizar a vistoria;

4.54.2.2. Nesse caso, deverá apresentar declaração formal de pleno conhecimento das condições e peculiaridades da contratação;

4.54.3. Responsabilidade pela não realização da vistoria

4.54.3.1. A não realização da vistoria não poderá ser utilizada como justificativa para descumprimento contratual;

4.54.3.2. Não serão aceitas alegações posteriores de desconhecimento das condições do local de execução;

4.54.3.3. A contratada assumirá integral responsabilidade pelos ônus decorrentes da execução dos serviços;

Sustentabilidade

4.55. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente previstos na descrição do objeto, deverão ser observados os seguintes requisitos, em conformidade com o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União;

4.55.1. A contratada deverá adotar práticas que minimizem o impacto ambiental da prestação de serviços, como a destinação adequada de resíduos eletrônicos, peças substituídas e embalagens, conforme legislação ambiental vigente.

4.55.2. A contratada deverá observar boas práticas de eficiência energética e redução de consumo de recursos naturais durante execução dos serviços, incluindo o uso racional de energia elétrica, papel e água nas dependências do INCRA.

4.55.3. O INCRA poderá solicitar, a qualquer tempo, comprovação documental das práticas sustentáveis adotadas, inclusive quanto à destinação final ambientalmente adequada de resíduos gerados.

Subcontratação

4.56. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, nos termos do art. 122 da Lei nº 14.133, de 2021, devendo a execução dos serviços ocorrer de forma direta pela contratada.

Garantia da contratação

4.57. Será exigida garantia da contratação, nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, com validade durante toda a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término de sua vigência, podendo a contratada optar pelas seguintes modalidades: caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total da contratação;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.62. 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 regularmente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

Componentes alternativos

4.74. Poderão ser utilizados componentes mais atuais ou de outros fabricantes, desde que homologados e sem custo adicional;

Local de execução

4.75. Os serviços deverão ser prestados no local onde os equipamentos se encontram instalados;

475.1. Atualmente, os equipamentos encontram-se no SERPRO, em Brasília (SGAN 601, Módulos E, G e V);

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso, com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução do contrato, quando for o caso;

- 5.2.10. Reparar ou substituir os materiais recusados ou que vierem a ser recusados, a suas expensas, no momento da entrega do material correto, sendo que o CONTRATANTE não se responsabilizará por qualquer dano ou prejuízo que venha a ocorrer;
- 5.2.11. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;
- 5.2.12. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 5.2.13. O CONTRATANTE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para terceiros, sejam representantes ou quaisquer outros;
- 5.2.14. Observar o disposto na Política de Segurança da Informação – POSIC do CONTRATANTE e suas normas complementares;
- 5.2.15. Obedecer a todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI do Contratante;
- 5.2.16. Manter seus funcionários devidamente identificados por meio de crachás além de sujeitá-los a todas as formas de controles de acesso às dependências da instituição, tais como atendimento aos horários de expediente, vistoria de objetos que estejam portando, etc.;
- 5.2.17. Adequar os funcionários, durante sua permanência dentro das instalações do CONTRATANTE, às regras, costumes e normas internas que definem a conduta profissional e pessoal de servidores, colaboradores e visitantes da instituição;
- 5.2.18. Aceitar, pelos mesmos preços e nas mesmas condições contratuais, acréscimos e supressões que lhe forem determinadas, nos limites legais;
- 5.2.19. Fornecer o objeto adjudicado para o qual se sagrar vencedora, em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas no Edital da licitação pertinente, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar incluso nos valores propostos todo o custo, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço;
- 5.2.20. Prestar os serviços com pessoal adequadamente capacitado, nos locais e instalações determinados pelo Contratante;
- 5.2.21. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação junto ao CONTRATANTE, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis;
- 5.2.22. Comunicar o Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação, preferencialmente por mecanismo formal (ofício);
- 5.2.23. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- 5.2.24. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 5.2.25. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 5.2.26. Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE.
- 5.2.27. Reportar de imediato à CONTRATANTE incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC;
- 5.2.28. Implementar e manter controles e procedimentos específicos para assegurar completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que o preposto ou os demais empregados da contratada venham a tomar conhecimento em razão da execução do contrato, de forma a assegurar que seus empregados e outros profissionais sob sua direção e/ou controle respeitem o uso dos dados somente para as finalidades previstas em contrato e as restrições de uso dos ativos utilizado para desenvolvimento e/ou operação da Solução de TIC, cumprindo e fazendo cumprir o disposto nos Termo de Compromisso e Termo (s) de Ciência firmados respectivamente, pelo representante legal e pelo(s) empregado(s) da contratada;
- 5.2.29. Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da contratante ao encerrar a execução do contrato;
- 5.2.30. Implementar e manter, em conjunto com a contratante, controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e do ambiente de acesso às bases, informações, sistemas e demais ativos que compõem a Solução de TIC, de forma a

prevenir qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos recursos de processamento das informações relacionadas à Solução de TIC, reduzindo assim o nível de risco ao qual o objeto do contrato e /ou a CONTRATANTE estão expostos.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: da publicação do contrato.

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

6.1.2.1. A abertura de solicitação de suporte técnico para o equipamento poderá ser feita por meio de email ou sistema de abertura de chamados (via internet) e via contato telefônico, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (inclusive feriados).

6.1.2.2. Diagnóstico e Solução: Realização de diagnóstico remoto ou presencial, provimento da solução de software ou, em caso de falha de hardware, o envio e a instalação on-site da peça de reposição original.

6.1.2.3. Manutenção Preventiva: Execução de rotinas periódicas de diagnóstico, e assistência na aplicação de firmware e patches de segurança nos equipamentos cobertos.

6.1.2.4. Sempre que a equipe técnica do INCRA identificar a necessidade de suporte ou manutenção corretiva a empresa CONTRATADA será acionada.

6.1.2.5. Sempre que necessário a CONTRATADA deverá enviar o técnico ao INCRA ou no local que se encontra fisicamente o equipamento (neste momento se encontra no SERPRO em Brasília) para prestar o suporte técnico ou troca de peça no equipamento.

6.1.3. Os serviços deverão atender rigorosamente a todas as especificações técnicas contidas neste Termo de Referência e em seus Anexos.

6.1.4. O modelo de prestação de serviço será por solicitação, ou seja, a contratada receberá do CONTRATANTE a solicitação de suporte (chamado técnico) conforme severidades especificadas neste Termo de Referência e em seus anexos.

6.1.5. Haverá solicitações de análise e resolução de incidentes como falhas ou funcionamento inadequado do equipamento; substituição de peças danificadas; instalação e configuração de atualizações de firmwares; consultoria e manutenção das ferramentas e softwares de gerenciamento dos módulos.

6.1.6. A prestação de serviço deverá contemplar as manutenções corretivas, evolutivas e, ainda, a substituição de peças e/ou componentes para o equipamento e não poderá acarretar custos adicionais ao CONTRATANTE, além do contratado.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: remotamente e, quando necessário, no local aonde se encontram os equipamentos:

6.2.1. INCRA : Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 1, Bloco D, Edifício Palácio do Desenvolvimento, CEP 70057-900, Brasília (DF) ou

6.2.1. SERPRO: SGAN, Quadra 601, Módulos E, G e V - CEP: 70836-900, Brasília (DF)

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: 24 horas por dia e 7 dias por semana, inclusive feriados.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário.

6.4.1. O fornecimento de qualquer peça que necessite ser trocada ficará a cargo da CONTRATADA para suporte da solução de armazenamento.

Formas de transferência de conhecimento

6.5. Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6.6.1. A Contratada realizará a transição contratual, tecnologia e técnicas empregadas na manutenção e operação dos ativos de TIC, sem perda de informações, podendo ser exigida, caso necessário, a capacitação dos técnicos do Contratante ou da nova empresa que assumirá a execução dos serviços.

6.6.2. A Contratada deverá garantir que a transição e a finalização do contrato ocorram sem impactos negativos na continuidade da manutenção e operação dos serviços de TIC, assegurando que todos os procedimentos sejam conduzidos de maneira organizada e devidamente documentada.

6.6.3. Nas atividades de transição e de encerramento do contrato, a Contratada deverá, conforme os incisos I, II, III, IV, V, VI e VII do art. 35 da IN SGD/ME nº 94, de 2022:

- Manter os recursos materiais e humanos necessários para evitar descontinuidade na prestação dos serviços até a efetiva finalização do contrato ou migração para nova solução de TIC;
- Entregar as versões finais dos produtos contratados e da documentação técnica, garantindo que estejam devidamente atualizadas e organizadas;
- Devolver quaisquer recursos físicos, lógicos ou informacionais eventualmente fornecidos pelo Contratante para a execução dos serviços;
- Revogar perfis de acesso concedidos à equipe da Contratada, garantindo que nenhum usuário não autorizado mantenha privilégios após o término do contrato;
- Eliminar caixas postais e registros eletrônicos vinculados ao contrato, conforme as diretrizes de segurança e privacidade de dados do Contratante;
- Cumprir outras obrigações aplicáveis, garantindo que a transição ocorra de maneira eficiente e transparente.

6.6.4. O Contratante poderá solicitar relatórios e auditorias para verificar o cumprimento dos requisitos de transição e finalização do contrato, assegurando a integridade dos dados e o cumprimento das normas estabelecidas neste Termo de Referência.

6.6.5. A transição e finalização do contrato fazem parte do escopo da contratação, sendo responsabilidade da Contratada garantir a continuidade dos serviços de manutenção preventiva e corretiva e assistência técnica para os ativos de TIC até o término do contrato, assegurando que todas as atividades sejam concluídas sem impacto na operação e no funcionamento dos serviços.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.7. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo de OS a ser utilizado pelo INCRA.

Mecanismos formais de comunicação

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

- I) Ordem de Serviço;
- II) Ata de Reunião;
- III) Ofício;
- IV) Sistema de abertura de chamados;
- V) E-mails e Cartas;
- VI) Ferramenta Microsoft Teams ou Similar em uso pelo INCRA.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.10. 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 III e ANEXO IV.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

Preposto

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

7.6. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante a execução contratual.

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

Reunião Inicial

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

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

7.10.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

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

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

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

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

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

7.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

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

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

Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

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

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

7.22.8. receber e dar encaminhamento imediato:

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

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme disposto nesta seção.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atendimento dos chamados, a partir da abertura dos chamados, e de acordo com os níveis de severidades.
Meta a cumprir	Cumprimento do tempo do atendimento dos incidentes ou problemas ou de acordo com os prazos estipulados no ITEM 4.25 deste Termo de Referência.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo de acordo com a severidade estabelecida.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$X = HF - HA$ Onde: X - Tempo de Atendimento, em horas HA - Data e Hora de Abertura do Chamado HF - Data e Hora do Fim do Atendimento do Chamado Se o chamado for NÍVEL DE SEVERIDADE BAIXA: Exceder o limite para o atendimento: 1,0 % sobre o valor mensal do item, mais 0,1 % por hora excedente sobre o valor mensal do item, por ocorrência, limitando-se a 15%. Se o chamado for NÍVEL DE SEVERIDADE MÉDIA: Exceder o limite para o atendimento: 1,2 % sobre o valor mensal do item, mais 0,5 % por hora excedente sobre o valor mensal do item, por ocorrência, limitando-se a 15%. Se o chamado for NÍVEL DE SEVERIDADE ALTA: Exceder o limite para o atendimento: 1,5 % sobre o valor mensal do item, mais 1,0 % por hora excedente sobre o valor mensal do item, por ocorrência, limitando-se a 15%.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS PARA TROCA DE PEÇAS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atendimento dos chamados para troca de peças, a partir da abertura dos chamados, e de acordo com os níveis de severidades.

Meta a cumprir	Cumprimento do tempo do atendimento dos incidentes ou problemas ou de acordo com os prazos estipulados no ITEM 4.25 deste Termo de Referência.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo de acordo com a severidade estabelecida.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$X = HF - HA$ Onde: X - Tempo de Atendimento, em horas HA - Data e Hora de Abertura do Chamado HF - Data e Hora do Fim do Atendimento do Chamado Se o chamado for NÍVEL DE SEVERIDADE MÉDIA: Exceder o limite para o atendimento: 1,2 % sobre o valor mensal do item, mais 0,5 % por hora excedente sobre o valor mensal do item, por ocorrência, limitando-se a 15%. Se o chamado for NÍVEL DE SEVERIDADE ALTA: Exceder o limite para o atendimento: 1,5 % sobre o valor mensal do item, mais 1,0 % por hora excedente sobre o valor mensal do item, por ocorrência, limitando-se a 15%.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.

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

8.2.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

Recebimento

8.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.4. 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 refere a parcela a ser paga.

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

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

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

8.8. Para efeito de recebimento provisório, será considerado, para fins de faturamento, o período mensal.

8.9. Ao final de cada período de faturamento:

8.9.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, analisar o desempenho e a qualidade da prestação dos serviços realizados, em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, o que poderá resultar no redimensionamento dos valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.10. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, havendo mais de um, com a entrega do último.

8.11. 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 dos materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que venham a ser apontadas no recebimento provisório.

8.12. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que venham a ser apontadas no recebimento provisório.

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

8.14. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.15. 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, bem como os demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

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

8.16.1. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, quanto ao cumprimento das obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, com base em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento;

8.16.2. realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

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

8.16.4. comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização;

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

8.17. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

Procedimentos de Testes e Inspeção

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

8.20.1. avaliação de conformidade dos serviços executados com os requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência, nas Ordens de Serviço e nos documentos técnicos apresentados pela Contratada;

8.20.2. verificação da funcionalidade dos equipamentos atendidos, com base em evidências documentais e operacionais, tais como relatórios técnicos, registros de chamados, logs de monitoramento e validação de desempenho;

8.20.3. acompanhamento da execução dos serviços por servidor designado, com possibilidade de realização de diligências e inspeções in loco, sempre que necessário; e

8.20.4. a fiscalização técnica poderá solicitar, a qualquer tempo, esclarecimentos, demonstrações técnicas ou documentação complementar que comprove a execução adequada dos serviços.

Liquidação

8.21. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, § 3º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

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

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão contratante;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

8.26. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.26.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

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

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

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

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

Prazo de Pagamento

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

8.32. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento e a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, a título de correção monetária.

Forma de Pagamento

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

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

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

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

8.36. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá 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 do Pagamento

8.37. A presente contratação não admite antecipação de pagamento ao Contratado, tendo em vista que a remuneração será efetuada rigorosamente após a execução da parcela mensal do serviço e a comprovação do cumprimento do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

Reajustes

8.38. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de 1 (um) ano, contado da data do orçamento estimado, em 31/03/2026.

8.39. Após o interregno de 1 (um) ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.40. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

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

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

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

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

8.45. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

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

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

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

8.45.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, permanecendo incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes

ao direito comum aplicáveis ao regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

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

8.46. 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 permanecem por ela regidas.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 48 horas úteis.	Advertência. Em caso de reincidência Multa de 0,1 % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 10 dias úteis.
		Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 10 % do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5 % do valor total do Contrato.
4	Deixar de atender chamado técnico - severidade ALTA	1,5 % sobre o valor mensal do item, por ocorrência.
	Reabertura de chamado técnico par falha no atendimento - severidade ALTA	1,5 % sobre o valor mensal do item, por ocorrência.

5	Deixar de atender chamado técnico - severidade MÉDIA	1,2 % sobre o valor mensal do item, por ocorrência.
	Reabertura de chamado técnico por falha no atendimento - severidade MÉDIA	1,2 % sobre o valor mensal do item, por ocorrência
6	Deixar de atender chamado técnico - severidade BAIXA	1,0 % sobre o valor mensal do item, por ocorrência.
	Reabertura de chamado técnico por falha no atendimento - severidade BAIXA	1,0 % sobre o valor mensal do item, por ocorrência

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

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

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

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

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; ou
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções, observado o disposto na Lei nº 14.133, de 2021:

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

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

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

9.4.4. multa:

9.4.4.1. moratória, para a infração descrita no item “d”, de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

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

9.4.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme o art. 137, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.4.4.3. compensatória, para as infrações descritas acima alíneas "e" a "h", de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação;

9.4.4.4. compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea "c", de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação;

9.4.4.5. compensatória, para a infração descrita acima na alínea "b", de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação;

9.4.4.6. compensatória, em substituição à multa moratória, para a infração descrita acima na alínea "d", de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação;

9.4.4.7. compensatória, para a infração descrita acima na alínea "a", de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

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

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, observados a proporcionalidade, a razoabilidade e a vedação ao bis in idem.

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

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo contratante ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.8.1.1. Poderá ser aplicada a Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022 que dispõe suspensão de cobrança resultante de multa administrativa e/ou indenizações, previstas na Lei nº 14.133/2021, no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, não inscritas em dívida ativa.

9.9. 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.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao contratado, observando-se o procedimento previsto no art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.10.1. Para garantia da ampla defesa e do contraditório, as notificações poderão ser enviadas eletronicamente aos endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como àqueles cadastrados pela empresa no SICAF.

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

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

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

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

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

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

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

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global, uma vez que o preço remunera a totalidade do serviço pelo prazo de 12 meses, sendo pago em valor fixo e invariável, salvo reajustes, se for o caso, independente da ocorrência da quantidade de utilização dos serviços.

10.2.1. O escopo é predeterminado e contínuo: trata-se que serviços de manutenção corretiva, preventiva e suporte técnico, a ser executado de forma regular e contínua ao longo do tempo.

10.2.2. O pagamento não está vinculado à quantidade de chamados ou unidades reparadas, mas sim à disponibilidade e execução dos serviços previstos no contrato (visitas preventivas programadas, SLA para atendimento corretivo, suporte técnico, relatórios mensais e outras atividades para manter a disponibilidade dos ativos).

10.2.3. O valor mensal é fixo e cobre todos os serviços contratados, independentemente da quantidade de ocorrências.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

10.15. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa;

10.16. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor;

10.17. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal;

10.18. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição;

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

Qualificação Econômico-Financeira

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

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

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

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
SG =	Ativo Total Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
LC =	Ativo Circulante Passivo Circulante

10.23. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, capital mínimo de 10% do valor total estimado da contratação para o período de doze meses;

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

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

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

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

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

Qualificação Técnica

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

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

Qualificação Técnico

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

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

10.29.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência em atividades de suporte e manutenção técnica em solução de armazenamento de dados e comunicação de rede, por no mínimo 12 (doze) meses em equipamentos similares, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.29.1.2. Em relação à similaridade dos serviços de suporte técnico em equipamentos de storage e switch, considera-se similaridade a prestação de serviços de manutenção, reparos e consertos nos equipamentos de storage e switch, incluindo a substituição de peças, não necessariamente da mesma marca dos equipamentos do INCRA.

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

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

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

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

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

10.31. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida desde que atendidos os requisitos do art. 67 §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema;

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

Disposições gerais sobre habilitação

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

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

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

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

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

Documentação complementar para cooperativas

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

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

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

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

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

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

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

10.38.6.1. ata de fundação;

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

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

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

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

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

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

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O valor estimado total da contratação, considerado como o limite máximo aceitável para fins de adjudicação, é de **R\$ 318.008,76** (trezentos e dezoito mil, oito reais e setenta e seis centavos) conforme os custos unitários detalhados na tabela constante do item 1.1 deste Termo de Referência.

11.2. A estimativa do valor da contratação foi elaborada com base em pesquisa de preços realizada em conformidade com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 2021, considerando parâmetros de mercado obtidos por meio de contratações similares realizadas pela Administração Pública, bem como consultas a fornecedores e/ou bases oficiais de preços.

11.2.1. Para a formação do valor estimado, foram utilizados preços referenciais compatíveis com o objeto da contratação, observados os critérios de atualidade, representatividade e confiabilidade das fontes consultadas.

11.2.2. Sempre que possível, foram priorizadas contratações públicas recentes com objetos similares, de modo a refletir as condições praticadas no mercado à época da pesquisa.

11.2.3. Os valores considerados na estimativa foram tratados estatisticamente, quando aplicável, de forma a mitigar distorções decorrentes de valores inexequíveis ou excessivamente elevados.

11.2.4. A memória de cálculo e os documentos que fundamentam a estimativa de preços encontram-se devidamente juntados aos autos do processo administrativo.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, observadas as disposições da legislação orçamentária vigente.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação orçamentária:

- I) Gestão/Unidade: 37201/373083;
- II) Fonte de Recursos: 1052000231;
- III) Programa de Trabalho: 226008;
- IV) Elemento de Despesa: 339040; e
- V) Plano Interno: E2000.0004.01.

12.3. A dotação orçamentária relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após a aprovação da respectiva Lei Orçamentária Anual e a liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento, nos termos da legislação vigente.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas, nos termos da legislação vigente.

13.2. A participação na presente contratação implica plena ciência e aceitação, por parte do fornecedor, de todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

13.3. O presente Termo de Referência integra o processo administrativo correspondente, constituindo documento vinculante para fins de execução contratual.

13.4. Os casos omissos e as dúvidas eventualmente surgidas na aplicação deste Termo de Referência serão dirimidos pela Administração, observada a legislação aplicável, em especial a Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas correlatas.

13.5. Eventuais alterações neste Termo de Referência deverão ser formalizadas por meio de justificativa técnica e aprovadas pela autoridade competente, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis, além da necessidade de observar as disposições contratuais.

13.6. Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela legislação vigente e pelas boas práticas de governança e gestão de contratações públicas, incluindo as orientações da Advocacia-Geral da União e dos órgãos de controle.

13.7. Integram este Termo de Referência, para todos os fins, os seus anexos, em especial o Estudo Técnico Preliminar, as especificações técnicas e demais documentos que compõem o processo de contratação.

13.8. A execução contratual deverá observar, além das disposições deste Termo de Referência, os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade e desenvolvimento nacional sustentável.

14. Responsáveis

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

Despacho: Integrante Técnico

LAERCIO LUCIO PEREIRA LIMA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 10/06/2026 às 19:35:23.

Despacho: Integrante Administrativo

MARCELLI PEREIRA MACHADO DE OLIVEIRA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 10/06/2026 às 17:13:25.

Despacho: integrante requisitante.

MARCELO AUGUSTO VALERIO PIRES

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 10/06/2026 às 17:27:32.