

INCRA-SEDE/DF

Termo de Referência 72/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
72/2026	373083-INCRA-SEDE/DF	MARCELLI PEREIRA MACHADO DE OLIVEIRA	02/10/2026 09:13 (v 0.8)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	44/2026	54000.050349/2025-88

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

MODELO DE TERMO DE REFERÊNCIA
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA

(Processo Administrativo nº 54000.050349/2025-88)

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de prestação de serviços continuados de **manutenção preditiva, preventiva, corretiva e evolutiva**, com suporte técnico especializado remoto e presencial e monitoramento ativo 24x7x365 da Sala-Cofre/Data Center do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – INCRA, correspondentes ao **Item 1**, bem como de serviços e fornecimentos de execução **eventual ou sob demanda**, correspondentes aos **Itens 2 a 7**, incluindo peças, materiais e insumos, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo	Item	Especificação	Subitem	CATSER	Métrica / Unidade de Medida	Quantidade estimada	Valor unitário máximo	Valor total máximo – 24 meses
	1	Serviços continuados de manutenção preditiva, preventiva, corretiva e evolutiva , com suporte técnico remoto e on-site, monitoramento ativo 24x7x365, fornecimento dos materiais, peças e insumos abrangidos pelo preço mensal e demais atividades necessárias à sustentação da Sala-Cofre/Data Center	1.1 Serviços de Infraestrutura – célula segura, sistema de piso elevado e limpeza; 1.2 Serviço de Elétrica; 1.3 Serviço de Climatização; 1.4 Serviço de detecção e combate a incêndio; 1.5 Serviço de monitoramento e segurança, inclusive controle de acesso; 1.6 Gerador; 1.7 UPS/Nobreak; 1.8 Layout;	20710	Mês	24	R\$ 25.974,13	R\$ 623.379,12

1			1.9 Cabeamento; 1.10 Repasse de conhecimento; 1.11 Auditoria Física					
	2	Serviço de substituição das baterias das UPS, abrangendo 2 (dois) bancos compostos por 40 baterias cada, totalizando até 80 baterias, com fornecimento dos materiais necessários, conforme especificações técnicas		20710	Unidade – sob demanda	80	R\$ 977,06	R\$ 78.164,80
	3	Serviço de teste hidrostático do sistema /cilindro FM-200, com fornecimento dos materiais necessários		20710	Execução – sob demanda	2	R\$ 15.250,00	R\$ 30.500,00
	4	Serviço de substituição ou recarga do agente de supressão FM-200, com fornecimento dos materiais necessários		22390	Kg – sob demanda	494	R\$ 463,09	R\$ 228.766,46
	5	Serviço de instalação/substituição de placa de piso elevado técnico, inclusive placa de vidro ou perfurada de alta vazão, com fornecimento dos materiais necessários		20710	Unidade – sob demanda	60	R\$ 517,78	R\$ 31.066,80
	6	Serviço de instalação de tampa cega de 1U para rack, com fornecimento dos materiais necessários		20710	Unidade – sob demanda	200	R\$ 14,45	R\$ 2.890,00
	7	Serviço de simulação de Fluidodinâmica Computacional – CFD (Computational Fluid Dynamics), com relatório técnico		20710	Execução – sob demanda	2	R\$ 2.359,36	R\$ 4.718,72
VALOR TOTAL MÁXIMO ESTIMADO – VIGÊNCIA INICIAL DE 24 MESES							R\$ 999.485,90	

1.1.1. Os quantitativos e valores máximos dos Itens 2 a 7 representam limites estimados para atendimento de necessidades eventuais durante a vigência inicial da contratação, não constituindo obrigação de consumo ou execução integral pela Administração. A execução desses itens dependerá da necessidade efetivamente constatada, de prévia autorização administrativa mediante Ordem de Serviço, da execução, medição e aceite pela fiscalização.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são classificados como **serviços comuns**, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133, de 2021, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O objeto enquadra-se como **serviço continuado**, nos termos do art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133, de 2021, por compreender a prestação permanente e ininterrupta de serviços de **manutenção preditiva, preventiva, corretiva e evolutiva, suporte técnico remoto e presencial e monitoramento ativo em regime 24x7x365** da Sala-Cofre/Data Center do INCRA, cuja continuidade é necessária à manutenção da disponibilidade, da segurança, da confiabilidade e da continuidade operacional da infraestrutura crítica de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do Instituto.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de início da vigência indicada no contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 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 permanente de garantir a disponibilidade, a segurança física, a integridade e a confiabilidade da infraestrutura crítica de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – INCRA, representada pelo seu Data Center / Sala-Cofre, localizado na Sede do órgão, em Brasília/DF.

2.2. A Sala-Cofre abriga sistemas corporativos essenciais às atividades finalísticas e administrativas do INCRA, sendo responsável pelo processamento, armazenamento e disponibilização contínua de informações institucionais críticas. Qualquer falha, interrupção ou degradação de seus sistemas pode ocasionar indisponibilidade de serviços públicos, riscos à segurança da informação, prejuízos operacionais, impactos institucionais e descumprimento de normativos legais e regulatórios.

2.3. A contratação contempla serviços continuados de manutenção **preditiva, preventiva, corretiva e evolutiva**, com suporte técnico presencial e remoto e monitoramento ativo 24x7x365, abrangendo todos os sistemas e subsistemas que compõem o ambiente seguro tais como climatização de precisão, energia ininterrupta (UPS, baterias, transformadores e grupo gerador), sistemas de detecção e combate a incêndio por agente limpo, automação, supervisão ambiental, controle de acesso e segurança física.

2.4. Os volumes e características do objeto foram definidos a partir:

- 2.4.1. do diagnóstico técnico constante do Estudo Técnico Preliminar;
- 2.4.2. do histórico de execução contratual de serviços semelhantes;
- 2.4.3. da criticidade e complexidade do ambiente de missão crítica;
- 2.4.4. da necessidade de prestação ininterrupta dos serviços.

2.5. O dimensionamento da contratação considera, para o Item 1, a prestação mensal continuada durante a vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses. Para os Itens 2 a 7, foram estabelecidos quantitativos máximos estimados de execução eventual ou sob demanda, correspondentes a 80 (oitenta) baterias para UPS, 2 (duas) execuções de teste hidrostático, até **494 kg** de agente FM-200, 60 (sessenta) placas de piso elevado, 200 (duzentas) tampas cegas de 1U e 2 (duas) execuções de Simulação de Fluidodinâmica Computacional – CFD.

2.5.1. Os quantitativos dos Itens 2 a 7 constituem limites máximos estimados para a vigência inicial e não representam obrigação de consumo ou execução integral pela Administração.

2.5.2. Os resultados e benefícios esperados incluem a mitigação de riscos operacionais, a preservação das condições técnicas e de segurança da Sala-Cofre/Data Center, o aumento da confiabilidade da infraestrutura de TIC e a continuidade dos serviços institucionais.

2.6. O objeto da contratação está previsto no **Plano de Contratações Anual – PCA 2026**, conforme detalhamento a seguir:

- I – ID do PCA no PNCP: 03204421000122-0-000001/2026;
- II – Data de publicação no PNCP: 11/04/2025
- III – Id do item no PCA: 146
- IV – Classe/Grupo: 166 - SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TIC;
- V – Identificador da Futura Contratação: 373083-44/2026;

2.6.1. A presente contratação encontra-se alinhada ao **Plano de Contratações Anual – PCA 2026**, conforme os dados indicados no item 2.6, devendo eventuais alterações promovidas durante o saneamento e a consolidação dos artefatos da contratação, especialmente quanto aos quantitativos e ao valor estimado, ser refletidas no planejamento correspondente, quando aplicável, de modo a assegurar a compatibilidade entre o PCA, o Estudo Técnico Preliminar, este Termo de Referência e os demais documentos da contratação.

2.7. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2025–2027 do INCRA, especialmente aos objetivos estratégicos, necessidades e metas relacionadas à resiliência, infraestrutura, armazenamento, contingência e continuidade dos serviços de TIC, conforme quadro a seguir:

Referência	Diretriz, necessidade ou meta constante do PDTIC 2025–2027	Relação com a contratação
EN 04	Ampliar a resiliência e a maturidade das estruturas tecnológicas governamentais, com atenção à privacidade, à proteção de dados pessoais, à segurança da informação e à segurança cibernética.	A manutenção da Sala-Cofre/Data Center contribui para a resiliência da infraestrutura crítica de TIC, reduzindo riscos de indisponibilidade e apoiando a continuidade e a segurança dos serviços institucionais.
EN 06	Dispor de infraestrutura moderna, segura, escalável e robusta, considerados os princípios de sustentabilidade, para implantação e evolução de soluções de governo digital.	A manutenção das condições operacionais da Sala-Cofre/Data Center contribui para a disponibilidade, segurança e robustez da infraestrutura tecnológica que suporta os serviços e soluções digitais do INCRA.
		A manutenção da infraestrutura física crítica que

NIT 05	Melhoria da infraestrutura de backup, contingência e armazenamento escalável.	suporta equipamentos e serviços de processamento, armazenamento, backup e contingência contribui para a disponibilidade e continuidade desses recursos.
Meta 09	Aprimorar infraestrutura de Armazenamento.	A sustentação da infraestrutura física do Data Center contribui para a continuidade operacional do ambiente que suporta os recursos de armazenamento e para as condições necessárias à disponibilidade e à segurança dos dados institucionais.
Meta 10	Reforçar backup e contingência.	A disponibilidade da infraestrutura crítica da Sala-Cofre /Data Center constitui elemento de suporte à operação dos recursos tecnológicos associados aos mecanismos corporativos de backup e contingência.
Meta 17	Fortalecer o Plano de Continuidade de Negócios – PCN.	A manutenção da Sala-Cofre/Data Center contribui diretamente para a mitigação dos riscos relacionados a falhas de infraestrutura, indisponibilidade de serviços e eventos capazes de comprometer a continuidade dos serviços essenciais de TIC.

2.7.1. O alinhamento acima não implica que a presente contratação, isoladamente, seja responsável pela execução integral das diretrizes, necessidades ou metas relacionadas, mas demonstra sua contribuição para a sustentação da infraestrutura física crítica necessária à operação dos serviços e soluções de TIC do Instituto.

2.8. A presente contratação **não contempla integração direta à Plataforma Gov.br**, por se tratar de serviços de manutenção e sustentação da infraestrutura física e ambiental da Sala-Cofre/Data Center do INCRA. A solução contribui, de forma indireta, para a disponibilidade, a continuidade, a segurança e a confiabilidade dos serviços digitais institucionais suportados pela infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do Instituto.

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 – ETP nº 47/2025**, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. De forma sintética, a solução selecionada contempla a contratação de serviços continuados de manutenção e sustentação da infraestrutura física e ambiental de Tecnologia da Informação e Comunicação, especificamente do Data Center / Sala-Cofre da Sede do INCRA, considerando todo o ciclo de vida do objeto, desde a operação rotineira até a mitigação de falhas, substituição de componentes e preservação da disponibilidade do ambiente crítico.

3.3. A solução de TIC consiste na prestação integrada e contínua de serviços especializados, abrangendo:

3.3.1. Serviços de manutenção

3.3.1.1. Manutenção preventiva, conforme plano e periodicidade definidos no Apêndice III, com inspeções técnicas, ajustes, testes operacionais e verificação de conformidade dos sistemas;

3.3.1.2. Manutenção corretiva, acionada em decorrência de falhas, defeitos ou degradações identificadas, abrangida pela parcela continuada do Item 1 nos limites definidos neste Termo de Referência, ressalvadas as intervenções expressamente enquadradas nos Itens 2 a 7, cuja execução dependerá de Ordem de Serviço específica e será remunerada pelo respectivo preço unitário contratado;

3.3.1.3. Manutenção preditiva e evolutiva, com acompanhamento de indicadores, análise de eventos e antecipação de falhas potenciais.

3.3.2. Suporte técnico e monitoramento

3.3.2.1. suporte técnico especializado presencial (on-site) e remoto, conforme a criticidade da ocorrência;

3.3.2.2. monitoramento ativo e contínuo (24x7x365) dos sistemas críticos, com registro de eventos, alertas e acionamento de equipes técnicas;

3.3.2.3. atendimento a incidentes, inclusive em caráter emergencial, observados os níveis de serviço estabelecidos.

3.3.3. Abrangência da solução

3.3.3.1. A solução abrange, de forma integral e indivisível, todos os sistemas e subsistemas que compõem o Data Center / Sala-Cofre, incluindo, no mínimo:

- 3.3.3.1.1. estrutura física e modular da Sala-Cofre;
- 3.3.3.1.2. piso elevado e infraestrutura associada;
- 3.3.3.1.3. sistemas de climatização de precisão;
- 3.3.3.1.4. sistemas elétricos, UPS/nobreaks, bancos de baterias, quadros, transformadores e grupo gerador;
- 3.3.3.1.5. sistemas de detecção e combate a incêndio por agente limpo;
- 3.3.3.1.6. sistemas de automação, supervisão e monitoramento ambiental;
- 3.3.3.1.7. sistemas de controle de acesso, CFTV e segurança física;
- 3.3.3.1.8. infraestrutura interna de suporte aos ativos de TIC.

3.3.3.2. O detalhamento técnico dos componentes encontra-se descrito no Apêndice I – Detalhamento dos Componentes da Sala Cofre e no Apêndice II – Especificação do Objeto.

3.3.4. Quantitativo da solução

3.3.4.1. O dimensionamento quantitativo da solução compreende duas categorias de execução:

I – parcela continuada – Item 1: 24 (vinte e quatro) mensalidades correspondentes à vigência inicial, com cobertura integral do ambiente durante todo o período;

II – parcelas eventuais ou sob demanda – Itens 2 a 7:

- a) Item 2 – até 80 (oitenta) baterias para UPS;
- b) Item 3 – até 2 (duas) execuções de teste hidrostático;
- c) Item 4 – até 494 kg de agente FM-200;**
- d) Item 5 – até 60 (sessenta) placas de piso elevado;
- e) Item 6 – até 200 (duzentas) tampas cegas de 1U; e
- f) Item 7 – até 2 (duas) execuções de CFD.

3.3.4.1.1. Os quantitativos dos Itens 2 a 7 constituem limites máximos estimados e não geram obrigação de consumo ou execução integral pela Administração.

3.3.4.2. A solução será estruturada em grupo único, mantendo-se os itens individualizados para fins de especificação, formação de preços, medição e pagamento, conforme a natureza continuada ou sob demanda de cada parcela. A adjudicação conjunta decorre da interdependência técnica e operacional dos componentes e da necessidade de preservar a responsabilidade integrada pela sustentação da Sala-Cofre/Data Center, conforme justificativa de parcelamento constante deste Termo de Referência e do Estudo Técnico Preliminar.

3.4. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO COMO UMA ÚNICA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC

3.4.1. Para fins do disposto na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, a Equipe de Planejamento da Contratação declara expressamente que o objeto da presente contratação constitui uma única Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, destinada à sustentação integrada da infraestrutura física e ambiental do Data Center/Sala-Cofre do INCRA.

3.4.2. A caracterização como solução única decorre da unidade funcional, operacional e finalística do ambiente protegido, cuja disponibilidade, segurança e continuidade operacional dependem da atuação coordenada e integrada dos diversos sistemas e subsistemas que compõem a Sala-Cofre/Data Center.

3.4.3. Os Itens 2 a 7 constituem parcelas eventuais vinculadas à mesma solução de TIC, sendo individualizados exclusivamente para fins de especificação, formação de preços, medição e pagamento, não se caracterizando como soluções de TIC autônomas ou independentes.

3.4.4. A estruturação da contratação em grupo único decorre da interdependência técnica e operacional dos componentes da solução e encontra-se fundamentada no Estudo Técnico Preliminar e no item 3.6 deste Termo de Referência.

3.5. CONSIDERAÇÃO DAS ORIENTAÇÕES DA NOTA TÉCNICA TCU Nº 1/2024

3.5.1. Para o aperfeiçoamento da modelagem da contratação, foram consideradas, em caráter orientativo, as disposições da Nota Técnica nº 1/2024 do Tribunal de Contas da União – TCU, relativa à estratégia de controle sobre contratações públicas de serviços de instalação e manutenção de salas-cofre para Data Centers.

3.5.2. A referida Nota Técnica alerta, entre outros aspectos, para o risco de estabelecimento de exigências de qualificação técnica capazes de produzir restrição indevida à livre concorrência ou reserva de mercado, razão pela qual os requisitos da presente contratação deverão guardar relação direta com a natureza, complexidade, criticidade e riscos efetivamente associados ao objeto.

3.5.3. Em observância a essa orientação, as exigências de qualificação técnica deverão limitar-se às condições efetivamente necessárias para demonstrar que o licitante possui aptidão para executar satisfatoriamente os serviços, observando-se os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, isonomia, competitividade e seleção da proposta mais vantajosa.

3.5.4. A comprovação da capacidade técnica deverá concentrar-se nas **parcelas de maior relevância técnica ou valor significativo do objeto**, observados os limites e condições previstos na legislação vigente, não devendo ser exigida, salvo mediante justificativa técnica específica, a reprodução integral de todos os sistemas, subsistemas, marcas, modelos ou características da Sala-Cofre em um único atestado de capacidade técnica.

3.5.5. Sempre que tecnicamente admissível e juridicamente cabível, deverão ser aceitas experiências ou formas de comprovação equivalentes capazes de demonstrar capacidade compatível com o nível de complexidade e risco da contratação, evitando-se requisitos vinculados a fabricante, marca, modelo, certificação ou configuração específica que não sejam indispensáveis à adequada execução do objeto.

3.5.6. As exigências eventualmente relacionadas à experiência em célula estanque, sistemas corta-fogo, climatização de precisão, instalações elétricas, UPS, grupos geradores, sistemas de detecção e combate a incêndio e demais subsistemas deverão possuir motivação técnica correspondente à sua relevância para a execução contratual e observar os limites legais aplicáveis à qualificação técnico-operacional e técnico-profissional.

3.5.7. A Administração deverá, portanto, manter apenas as exigências necessárias e proporcionais à mitigação dos riscos técnicos da contratação, afastando requisitos que não agreguem segurança efetiva à execução ou que possam reduzir injustificadamente o universo de potenciais licitantes.

3.5.8. As diretrizes estabelecidas neste subitem deverão ser observadas na definição e revisão dos requisitos de qualificação técnica deste Termo de Referência e refletidas no respectivo instrumento convocatório, de modo a compatibilizar a proteção do ambiente de missão crítica com a preservação da competitividade do certame.

3.6. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO POR GRUPO

3.6.1. A decisão de reunir os itens da contratação em grupo único foi precedida de avaliação específica quanto à viabilidade técnica e econômica do parcelamento, conforme demonstrado no item **12.6 do Estudo Técnico Preliminar nº 47/2025**.

3.6.2. Os itens foram individualizados para fins de especificação, formação de preços, medição e pagamento, porém integram uma mesma infraestrutura crítica e possuem relação funcional com o serviço continuado de manutenção, suporte e monitoramento da Sala-Cofre/Data Center.

3.6.3. Os serviços sob demanda incidem sobre subsistemas cuja manutenção e disponibilidade são acompanhadas no âmbito do Item 1, de modo que as intervenções deverão ser coordenadas com o gerenciamento técnico do ambiente, incluindo diagnóstico, execução, testes de retorno à operação, atualização documental e verificação dos reflexos sobre os níveis mínimos de serviço.

3.6.4. A adjudicação por grupo não implica pagamento global indistinto nem consumo obrigatório dos quantitativos estimados, permanecendo cada item sujeito ao respectivo preço unitário e, quando sob demanda, à efetiva solicitação, execução, medição e aceite pela Administração.

3.6.5. Consideradas a integração técnica da infraestrutura, os riscos operacionais decorrentes de intervenções sobre subsistemas interdependentes, a economia de escala, os custos de coordenação de múltiplos contratos e as condições identificadas no levantamento de mercado, a Equipe de Planejamento concluiu que a adjudicação por grupo único representa, para o caso concreto, a alternativa mais adequada e vantajosa, conforme fundamentação constante do ETP.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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

4.1.1. assegurar a continuidade operacional, a alta disponibilidade e a confiabilidade da infraestrutura física e ambiental de Tecnologia da Informação e Comunicação do Data Center / Sala-Cofre da Sede do INCRA, com operação ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano;

4.1.2. mitigar riscos operacionais, ambientais, elétricos, mecânicos e de segurança da informação associados à indisponibilidade, degradação ou falha dos sistemas críticos que suportam os serviços institucionais de TIC;

4.1.3. preservar a conformidade técnica, normativa e operacional do ambiente crítico, observando normas técnicas aplicáveis, boas práticas de mercado, recomendações dos fabricantes e diretrizes institucionais de governança de TIC.

Requisitos de Capacitação

4.2. Não integra o escopo da contratação a realização de curso ou capacitação técnica formal com finalidade de certificação profissional. Integra, contudo, o escopo contratual o **repasso de conhecimento técnico e operacional necessário à adequada operação, acompanhamento e fiscalização dos sistemas e subsistemas da Sala-Cofre/Data Center**, nos termos deste Termo de Referência e de seus anexos.

4.2.1. Visando possibilitar que a equipe técnica da Contratante possa acompanhar e operacionalizar adequadamente os recursos do ambiente computacional seguro, a Contratada deverá realizar repasse de conhecimentos, sem qualquer ônus adicional à Contratante e sem obrigatoriedade de que se trate de treinamento oficial do fabricante.

4.2.2. O repasse de conhecimentos deverá ser executado nas dependências da Contratante ou, mediante prévia concordância do INCRA, por meio remoto que permita adequada interação técnica, conforme cronograma estabelecido de comum acordo entre as partes.

4.2.3. Deverá ser realizado em dias úteis, nos períodos de 8h00 às 12h00 e/ou de 14h00 às 18h00 (horário local).

4.2.4. A Contratante poderá, mediante justificativa técnica fundamentada, não aceitar o repasse de conhecimento quando constatado o descumprimento do conteúdo, da carga horária, dos requisitos técnicos ou das condições estabelecidas neste Termo de Referência, podendo solicitar a substituição do instrutor ou a repetição da atividade, sem ônus adicional.

4.2.5. A Contratante não assumirá os custos inerentes ao repasse de conhecimento, tais como diárias, hospedagem e transporte dos instrutores, assim como outros custos relativos. Todos os custos devem ser previstos pela Contratada na elaboração de sua proposta.

4.2.6. O repasse de conhecimentos englobará o fornecimento, por parte da Contratada e sem qualquer ônus adicional à Contratante, de material didático elaborado pela própria Contratada, preferencialmente no idioma português, não sendo obrigatório o material oficial do fabricante da solução.

4.2.7. O repasse de conhecimentos deverá ser de natureza teórica e prática, ser focado no ambiente seguro ora em operação na Contratante, envolvendo rotinas e procedimentos de operação de todos os sistemas componentes, e deve abordar no mínimo os seguintes tópicos:

- Normas e procedimentos;
- Operação e controle de climatização;
- Operação dos sistemas de detecção e combate a incêndios;
- Operação do sistema de supervisão e monitoramento remoto.

4.2.8. A Contratada deverá promover o repasse de conhecimentos a cada prorrogação contratual firmada, sem qualquer ônus adicional à Contratante.

Requisitos Legais

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

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções preditivas, preventivas, corretivas e evolutivas pela Contratada, visando assegurar a disponibilidade, a continuidade operacional, a confiabilidade e o adequado funcionamento da Sala-Cofre/Data Center.

4.5. Os requisitos de manutenção estão definidos no **Apêndice II – Detalhamento da Especificação do Objeto**, e as atividades e respectivas periodicidades constam do **Apêndice III – Atividades e Periodicidade da Manutenção Preventiva Programada**, integrantes do Estudo Técnico Preliminar nº 47/2025 e vinculados a este Termo de Referência.

Requisitos Temporais

4.6. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.6.1. Com exceção dos itens de substituição de baterias das UPS e recarga do gás FM-200 conforme especificado prazo específico no Anexo II do ETP - Especificação do Objeto.

4.7. 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.

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

4.8.1. Os serviços sob demanda que não se caracterizem como atendimento de incidente ou ocorrência submetida aos níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência deverão ser executados no prazo definido na respectiva Ordem de Serviço, observado, quando aplicável, o prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, admitida prorrogação excepcional mediante justificativa prévia da Contratada e autorização da Contratante.

4.8.2. Os atendimentos decorrentes de incidentes, falhas ou ocorrências classificados por nível de severidade observarão exclusivamente os prazos de atendimento, solução de contorno e solução definitiva estabelecidos nos respectivos níveis mínimos de serviço – SLA deste Termo de Referência.

Modalidade de Atendimento:

4.9. As modalidades de atendimento serão:

- I - Atendimento Telefônico (Help Desk): chamados abertos através de ligação telefônica, e-mail ou sistema Web, em regime de 24x7;
- II - Atendimento Presencial (On-site): atendimentos técnicos executados nas dependências do INCRA, através de visita de profissional especializado, com a finalidade de resolver os chamados.

Níveis de Severidade:

4.10. Os chamados serão classificados nos níveis de severidade abaixo. A severidade poderá ser reavaliada pela fiscalização ou pela equipe técnica, mediante justificativa registrada no chamado, passando a serem aplicados, a partir da reclassificação, os prazos correspondentes ao novo nível, sem prejuízo do registro integral dos tempos anteriormente decorridos.

Severidade	Descrição e regime de atendimento
ALTA	Ocorrência crítica capaz de provocar indisponibilidade, desligamento ou grave comprometimento do ambiente seguro ou de sistema/subsistema crítico. O atendimento deverá ser realizado obrigatoriamente on-site , quando tecnicamente necessário, em regime 24x7, inclusive finais de semana e feriados, e não poderá ser interrompido até o restabelecimento das condições operacionais, ressalvadas as hipóteses formalmente reconhecidas como não imputáveis à Contratada.
MÉDIA	Incidente que não provoque indisponibilidade total do ambiente, mas afete significativamente o desempenho, a redundância, a confiabilidade ou a operação de sistema ou subsistema. O atendimento ocorrerá nos prazos definidos no SLA, podendo exigir atuação on-site conforme a natureza da ocorrência.
BAIXA	Ocorrência de reduzido impacto, sem indisponibilidade relevante ou degradação significativa da operação, podendo abranger falhas mínimas, configurações, esclarecimentos técnicos e outras atividades enquadradas neste nível. O atendimento observará os prazos definidos no SLA.

Definição de prazos:

4.11. **Prazo de Atendimento:** período decorrido entre a solicitação efetuada pelo INCRA (registro de abertura do chamado técnico) à Contratada e o efetivo início dos trabalhos de manutenção, com o comparecimento de um técnico ao local quando necessário;

4.12. **Prazo de Solução de Contorno:** período decorrido entre a solicitação efetuada pelo INCRA (registro de abertura do chamado técnico) e a apresentação de solução de contorno, sendo está definida como uma alternativa que viabilize a operacionalização do ambiente até o tratamento definitivo do incidente (Solução Definitiva);

4.13. **Prazo de Solução Definitiva:** período decorrente entre a solicitação efetuada pelo INCRA (registro de abertura do chamado técnico) até o momento em que o ambiente seja disponibilizado em perfeita condição de funcionamento, estando condicionada à aprovação e ateste da equipe técnica do INCRA, conforme o caso.

4.14. Quando a execução do atendimento for suspensa, adiada ou reagendada por determinação da Contratante, a contagem do prazo correspondente ficará suspensa durante o período formalmente registrado, sendo retomada a partir do momento definido para continuidade do atendimento, observadas as regras estabelecidas no Item 8 deste Termo de Referência.

4.15. A Contratada poderá solicitar, antes do vencimento do prazo aplicável, sua suspensão ou prorrogação, mediante justificativa técnica devidamente fundamentada. A alteração da contagem somente produzirá efeitos após aceitação expressa da fiscalização e registro no respectivo chamado, observadas as hipóteses previstas neste Termo de Referência.

Acordo de Nível de Serviço

4.16. Níveis de serviço são indicadores mensuráveis, estabelecidos pela Contratante, capazes de aferir objetivamente os resultados pretendidos com as respectivas contratações.

4.17. Para o atendimento das atividades demandadas, a Contratada deverá atender o Acordo de Nível de Serviço (SLA) que será contado a partir das solicitações de manutenção corretiva e será classificado conforme os níveis de severidade já especificados no item 4.10.

4.18. Para o atendimento das atividades demandadas, a Contratada deverá atender os seguintes prazos constantes no quadro a seguir:

Severidade	Prazo máximo para início do atendimento	Prazo máximo para solução de contorno	Prazo máximo para solução definitiva
ALTA	Até 1 hora	Até 2 horas; com substituição de peças: até 6 horas	Até 4 horas; com substituição de peças: até 18 horas
MÉDIA	Até 2 horas	Até 4 horas; com substituição de peças: até 12 horas	Até 6 horas; com substituição de peças: até 24 horas
BAIXA	Até 6 horas	Não aplicável	Até 72 horas

4.19. Contratada deverá utilizar como ferramenta de apoio técnico - Plataforma de Controle da Manutenção e Operação dos Chamados, com interface web, que possibilite ao Contratante: realizar a abertura de chamados, a gestão de ativos, o acompanhamento em tempo real dos chamados em aberto/andamento e histórico dos chamados fechados, devendo possibilitar emissão de relatórios diversos, indicando a performance de atendimento ao SLA estipulado em contrato;

4.20. O atendimento deverá ser realizado sob o regime **24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, inclusive feriados)**, durante toda a vigência contratual. Deverão ser disponibilizados dois canais de comunicação: uma Central de Atendimento para ligações gratuitas (do tipo '0800') e um canal de atendimento online, onde os chamados deverão ser registrados, contendo no mínimo o número de protocolo/registro e a descrição do incidente.

4.21. Não haverá limitação na quantidade de chamados que poderão ser realizados durante toda a vigência contratual.

4.22. O não atendimento ou a suspensão da contagem dos prazos somente poderá ser reconhecido quando decorrer de caso fortuito, força maior, determinação da Contratante ou outra circunstância comprovadamente não imputável à Contratada, devidamente registrada e reconhecida pela fiscalização, observadas as hipóteses previstas no Item 8 deste Termo de Referência.

4.23. Os chamados técnicos só poderão ser encerrados após a expressa anuência do Gestor do Contrato ou do Fiscal Técnico.

4.23.1. Chamados fechados sem a anuência do INCRA ou sem que a demanda tenha sido de fato resolvida deverão ser reabertos. Os prazos serão contados a partir da abertura original dos chamados, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

4.24. O atendimento às solicitações de severidade ALTA será prestado em regime 24x7, inclusive em períodos noturnos, sábados, domingos e feriados, devendo haver atuação **on-site sempre que a natureza da ocorrência exigir intervenção presencial ou quando tecnicamente determinada pela Contratante**. Uma vez iniciado o atendimento, este não poderá ser injustificadamente interrompido até

o restabelecimento das condições operacionais ou implementação de solução de contorno tecnicamente aceita, sem custos adicionais para o INCRA.

4.24.1. A ocorrência de fatores fora do controle do prestador de serviço, que possam interferir no atendimento das metas, deverá ser imediata e formalmente comunicada ao Fiscal do Contrato.

4.24.2. Durante o tratamento de incidente, deverão ser adotadas as medidas tecnicamente cabíveis para preservar ou restabelecer, tão rapidamente quanto possível, a disponibilidade e a estabilidade do ambiente até a solução definitiva, sem prejuízo da aplicação do IMR e, quando cabível, das medidas administrativas previstas neste Termo de Referência.

4.25. Cada chamado técnico deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- número de identificação do chamado;
- data e hora de abertura;
- data e hora de início do atendimento;
- descrição da solicitação, incidente, falha ou erro;
- severidade atribuída à ocorrência;
- indicação de utilização de peças, quando aplicável;
- data e hora da solução de contorno, quando aplicável;
- data e hora da solução definitiva;
- data e hora de fechamento;
- descrição da solução temporária aplicada, quando houver; e
- descrição da solução definitiva implementada.

4.26. Após a conclusão do atendimento, a Contratada comunicará o fato à Equipe Técnica do INCRA e solicitará autorização para o fechamento do chamado. Caso o INCRA não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela Contratada; nesse caso, a Equipe Técnica do INCRA fornecerá as pendências relacionadas à solicitação em aberto.

4.27. Para cada chamado técnico aberto, deve ser emitido e entregue um "Relatório de Atendimento" que inclua as informações descritas anteriormente e os procedimentos realizados para solução do chamado.

4.28. O "**Relatório de Atendimento**" deve ser assinado pelos técnicos da Contratada e do INCRA, servindo como comprovação para finalizar o chamado técnico.

4.29. A Contratada deverá disponibilizar mensalmente durante toda a vigência contratual um '**Relatório de Atendimento Mensal**' com informações sobre todos os incidentes ocorridos e respectivos '**Relatórios de Atendimento**', até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de referência do relatório, para efeito de confrontação com os controles internos do INCRA. Este relatório mensal deverá conter, no mínimo, as solicitações do item 4.25.

4.29.1. Este '**Relatório de Atendimento Mensal**' deverá ser assinado pelo Responsável Técnico da Contratada e validado pelo INCRA; caso haja divergências, o INCRA irá notificar a Contratada para retificar o documento.

4.30. No encerramento do Contrato, caso haja chamados abertos e não atendidos, a Contratada deverá concluí-los dentro dos prazos acordados, sem que isso implique ônus ao INCRA.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.31. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, devendo estar familiarizada com todas as normas, políticas e procedimentos de segurança estabelecidos pelo INCRA para a execução do Contrato.

4.32. Em relação ao sigilo e à confidencialidade, a Contratada deverá:

- a) assinar, antes do início da execução contratual, o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e assegurar a ciência dos profissionais envolvidos, conforme os modelos anexos a este Termo de Referência;
- b) abster-se de divulgar, publicar, veicular ou utilizar, para finalidade diversa da execução contratual, qualquer informação relativa aos serviços, instalações, sistemas, ativos ou procedimentos da Contratante, salvo mediante prévia autorização formal;
- c) preservar a confidencialidade, integridade e segurança das informações da Contratante às quais tenha acesso, comprometendo-se a não divulgar ou fornecer a terceiros dados, documentos ou informações recebidos ou conhecidos durante a execução contratual, salvo quando formalmente autorizado ou por obrigação legal; e
- d) observar rigorosamente as normas, políticas, procedimentos e controles de segurança aplicáveis ao ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação da Contratante.

4.33. Quanto ao acesso físico às instalações da Contratante, deverão ser observadas as seguintes condições:

4.33.1. A Contratada deverá realizar o prévio credenciamento dos profissionais que necessitem acessar as instalações do INCRA para execução dos serviços, observando os procedimentos de identificação, autorização e controle de acesso estabelecidos pela Contratante.

4.33.2. A Contratada deverá assegurar a utilização dos Equipamentos de Proteção Individual – EPI e Equipamentos de Proteção Coletiva – EPC exigíveis para cada atividade, de acordo com os riscos envolvidos e com as normas regulamentadoras aplicáveis à segurança e saúde no trabalho.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.34. Os serviços deverão observar as diretrizes sociais, ambientais e culturais aplicáveis à Administração Pública Federal e à natureza do objeto contratado;

4.34.1. A Contratada deverá observar, no que couber ao objeto, os critérios e práticas de sustentabilidade previstos na legislação aplicável e as orientações do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, especialmente quanto ao uso eficiente de recursos e energia, preservação da vida útil dos ativos, redução da geração de resíduos, gestão ambientalmente adequada dos materiais substituídos e logística reversa, quando aplicável.

4.34.1.1. Os serviços deverão ser executados mediante uso racional de recursos, equipamentos, materiais e insumos, de forma a prevenir desperdícios, reduzir a geração desnecessária de resíduos e contribuir para a eficiência ambiental e operacional da contratação.

4.34.2. A Contratada será responsável, quando aplicável e mediante autorização da Contratante, pela logística reversa e pela destinação ambientalmente adequada dos resíduos, peças, baterias, materiais e componentes substituídos durante a execução, observada a legislação ambiental pertinente. Os bens ou componentes sujeitos a controle patrimonial permanecerão sob responsabilidade da Administração até que sejam formalmente baixados ou tenha sido definida sua destinação, não podendo ser descartados pela Contratada sem autorização expressa.

4.34.3. Os profissionais da Contratada que desempenharem atividades em contato direto com a Contratante deverão:

a) apresentar-se de forma compatível com o ambiente institucional e observar as regras de identificação, acesso, segurança e saúde aplicáveis às dependências da Contratante;

b) respeitar servidores, empregados, colaboradores e demais pessoas presentes no ambiente institucional, independentemente de posição hierárquica, preservando a comunicação adequada e o relacionamento interpessoal respeitoso;

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

d) acessar o ambiente seguro somente quando diretamente envolvidos na execução dos serviços, salvo quando houver justificativa e autorização prévia da Contratante; e

e) limitar o acesso às instalações, sistemas e informações ao estritamente necessário à execução das atividades, observando os princípios de segregação de funções, necessidade de conhecimento e mínimo privilégio.

4.34.4. A Plataforma de Controle da Manutenção e Operação dos Chamados e demais interfaces destinadas diretamente aos usuários da Contratante deverão estar disponíveis em língua portuguesa do Brasil, ressalvadas as interfaces técnicas próprias de equipamentos ou softwares dos fabricantes.

4.34.5. Toda documentação técnica, administrativa ou operacional produzida pela Contratada especificamente para a execução do contrato deverá ser redigida em português brasileiro, de forma clara e objetiva, ressalvada a documentação técnica original de fabricantes cuja tradução não esteja disponível.

4.34.6. Os softwares, firmwares, utilitários e demais ferramentas técnicas utilizados na manutenção poderão permanecer no idioma oficial disponibilizado pelo respectivo fabricante.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

4.37. O ambiente de alta segurança da sala-cofre é projetado para garantir a proteção dos ativos de TIC e sistemas periféricos hospedados, oferecendo alta disponibilidade e segurança contra fogo, calor, gases corrosivos, fumaça, jatos de água, radiações magnéticas, falhas de energia e acessos não autorizados.

4.38. A Sala-Cofre/Data Center do INCRA foi originalmente concebida e certificada em conformidade com os requisitos técnicos aplicáveis à ABNT NBR 15247 e à EN 1047-2. Considerando o período de descontinuidade dos serviços especializados de manutenção, não se presume, para fins desta contratação, a vigência atual da certificação anteriormente obtida, devendo a Contratada executar os serviços de forma a preservar e, quando necessário, restabelecer as características, os requisitos técnicos, os subsistemas, os procedimentos e as condições de funcionamento necessários à conformidade do ambiente com as normas aplicáveis.

4.39. Quanto às características do sistema, a atual Sala-Cofre/Data Center do INCRA verifica-se:

4.39.1. Trata-se de ambiente de alta disponibilidade originalmente certificado em conformidade com os requisitos técnicos aplicáveis à ABNT NBR 15247 e à NBR IEC 60529, com grau de proteção IP66, conforme documentação técnica e registros de certificação existentes, devendo sua condição atual ser verificada no diagnóstico técnico inicial da contratação.

4.39.2. Conforme a documentação técnica original do ambiente, a Sala-Cofre foi concebida com características de resistência contra arrombamento correspondentes à classificação ET2/WK3, nos termos das referências técnicas aplicáveis à época, devendo sua condição física atual ser verificada no diagnóstico técnico inicial.

4.39.3. Características específica da Sala-cofre/ Data Center, com área total de 36m² (trinta e seis metros quadrados):

a) Sala-cofre: Elementos laterais, fundo, frente, teto, piso, porta, painel LCD, elementos de blindagem, entre outros, são desmontáveis e resistentes ao fogo e à penetração de gases corrosivos, com espessuras de 87 mm (paredes e piso) e 127 mm (teto), fabricados pela Aceco Lampertz.

b) Piso: Elevado, constituído por placas removíveis de aço e concreto, revestidas com laminado melamínico, com dimensões aproximadas de 0,60 m x 0,60 m, fabricado pela Tate, modelo CC1250, composto por base de pedestal, cruzeta Posilock e placa de piso.

c) Sistema de climatização: Independente, composto por 3 equipamentos de 23 kW de calor sensível (marca LIEBERT - HIROSS), capazes de resfriar, desumidificar e filtrar o ar em circuito fechado, integrado com 3 unidades evaporadoras modelo HPM e 3 unidades condensadoras remotas modelo HCE33.

d) Sistema de circuito fechado de TV – CFTV: sistema de videomonitoramento composto por gravador Samsung SVR 1660 e 6 (seis) câmeras, sendo 4 (quatro) no interior da Sala-Cofre, 1 (uma) na antessala e 1 (uma) destinada à área do grupo gerador, conforme inventário técnico vigente.

e) Quadros elétricos: conjunto de quadros elétricos internos e externos destinados à distribuição, comando e proteção dos circuitos da Sala-Cofre/Data Center, incluindo os quadros vinculados à climatização e aos demais subsistemas elétricos, cuja identificação, composição e estado atual deverão ser confirmados no diagnóstico técnico inicial e confrontados com a documentação "as built" e o inventário técnico existente.

f) Sistema de detecção e combate a incêndio: Com alarme, painel central e dispositivo para combate a incêndio por meio de gás FM- 200, com chaves de bloqueio.

g) Sistema de iluminação: Composto por luminárias de embutir 1 x 32W, 220V 60Hz, com reator eletrônico.

h) Sistema de controle de acesso: Identificação e controle viabilizados por meio de leitora com tecnologia de reconhecimento biométrico digital, da marca Control ID, modelo CX-700.

i) Sistema de monitoração ambiental: a Sala-Cofre dispõe de sistema de supervisão técnica e ambiental **Net Watch Rittal CMC-TC PU II, modelo PK 7320 100**, com sensores destinados ao acompanhamento dos parâmetros ambientais e operacionais, incluindo temperatura, umidade, presença de líquido, entradas físicas e detecção associada, conforme inventário técnico vigente.

4.39.4. As referências a marcas, fabricantes e modelos constantes do Item 4.39.3 possuem finalidade exclusivamente descritiva e destinam-se à identificação do ambiente e dos componentes atualmente instalados, não constituindo indicação ou exigência de marca para futuras substituições. Eventuais peças, componentes ou equipamentos fornecidos durante a execução deverão atender às especificações técnicas, requisitos de compatibilidade, desempenho e segurança aplicáveis ao ambiente, admitindo-se soluções equivalentes ou superiores quando tecnicamente compatíveis e previamente aprovadas pela Contratante.

Requisitos de Projeto e de Implementação

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

4.40.1. Durante a etapa inicial de mobilização contratual, a Contratada deverá realizar diagnóstico técnico do ambiente, contemplando os sistemas e subsistemas abrangidos pelo objeto, e apresentar plano de ação contendo as intervenções necessárias à regularização das condições identificadas, à execução das manutenções programadas e à implementação das ações preventivas e preditivas previstas neste Termo de Referência.

Requisitos de Implantação

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

4.41.1. A Contratada deverá entregar, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos contado da emissão da Ordem de Serviço inicial, o Diagnóstico Técnico Inicial e o Plano de Manutenção, contendo o levantamento das condições atuais do ambiente, as não conformidades identificadas, as ações recomendadas e cronograma detalhado das atividades previstas no Apêndice III do ETP nº 47/2025, sem prejuízo dos elementos específicos exigidos nos Itens 4.44 e seguintes deste Termo de Referência.

4.41.2. Os serviços de manutenção preventiva programada, em regra, serão executados durante o horário de expediente do INCRA, ou seja, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

4.41.3. Excepcionalmente, por solicitação da Contratante ou, mediante prévia autorização desta, por necessidade técnica apresentada pela Contratada, os serviços poderão ser executados em horário noturno, finais de semana ou feriados, sem ônus adicional para o INCRA, observadas:

I – as atividades previstas no Plano de Manutenção e no cronograma aprovado, quando se tratar de manutenção preventiva programada;

II – as informações constantes do chamado técnico e os respectivos níveis mínimos de serviço, quando se tratar de manutenção corretiva ou suporte técnico abrangidos pelo Item 1; e

III – as especificações constantes da respectiva Ordem de Serviço – OS, quando se tratar dos serviços sob demanda correspondentes aos Itens 2 a 7.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.42. Todos os serviços executados, independentemente do recebimento provisório ou definitivo, terão garantia durante a vigência contratual e por, no mínimo, 90 (noventa) dias após o seu encerramento, sem prejuízo das garantias específicas estabelecidas para peças, componentes ou equipamentos.

4.43. A Contratada deverá executar as atividades de manutenção, recuperação, adequação e correção necessárias para restabelecer e preservar as condições técnicas do ambiente relacionadas aos requisitos aplicáveis da ABNT NBR 15247 e da EN 1047-2, observadas as características originais da Sala-Cofre/Data Center, os documentos técnicos existentes, as recomendações dos fabricantes e os resultados do diagnóstico inicial.

4.43.1. Após o restabelecimento das condições técnicas do ambiente, a Contratada deverá manter, durante a vigência contratual, os sistemas, subsistemas, componentes e condições sob sua responsabilidade em situação compatível com os requisitos técnicos aplicáveis, respondendo pelas desconformidades que decorram de ação ou omissão que lhe seja imputável.

4.43.2. O processo de certificação ou recertificação formal do ambiente será promovido durante a vigência inicial, após a execução das adequações tecnicamente necessárias e desde que estejam presentes as condições técnicas exigidas para sua realização, observados os resultados do diagnóstico inicial, as condições previstas neste Termo de Referência e os requisitos aplicáveis da entidade certificadora competente.

4.43.3. Caso, após eventual recertificação do ambiente, venha a ocorrer perda ou comprometimento das condições que fundamentaram a certificação em decorrência de ação ou omissão comprovadamente imputável à Contratada, poderão ser adotadas as medidas contratuais cabíveis, sem prejuízo da obrigação de correção das desconformidades identificadas.

4.44. No diagnóstico técnico inicial previsto neste Termo de Referência, a Contratada deverá avaliar as condições atuais da Sala-Cofre /Data Center em relação aos requisitos técnicos aplicáveis à ABNT NBR 15247 e à EN 1047-2, identificando eventuais não conformidades, degradações, intervenções, falhas ou condições que possam comprometer a conformidade do ambiente.

4.44.1. Com base no diagnóstico, a Contratada deverá apresentar plano de ação e cronograma de adequação, identificando as não conformidades, as medidas corretivas, os testes e inspeções necessários e as condições técnicas requeridas para posterior certificação ou recertificação.

I – relação das não conformidades identificadas;

II – indicação dos sistemas, subsistemas ou componentes afetados;

III – classificação da criticidade das ocorrências;

IV – medidas corretivas e preventivas recomendadas;

V – testes, inspeções e verificações técnicas necessários à comprovação das condições do ambiente;

VI – indicação das intervenções abrangidas pela parcela continuada e, quando aplicável, daquelas dependentes de acionamento dos itens sob demanda; e

VII – condições técnicas necessárias para posterior avaliação de certificação ou recertificação do ambiente.

4.44.2. Concluídas as intervenções e adequações necessárias, a Contratada deverá fornecer os relatórios, registros de testes, medições, evidências e demais documentos técnicos necessários à demonstração das condições do ambiente.

4.44.3. A Contratada deverá prestar todo o suporte técnico e operacional necessário à realização das inspeções, auditorias, ensaios e visitas da entidade certificadora, inclusive disponibilizando profissionais, documentação e evidências relativas às atividades executadas.

4.44.4. Para fins desta contratação, consideram-se compreendidos no preço do Item 1 todos os custos diretamente relacionados às atividades técnicas necessárias à avaliação, preparação e adequação da Sala-Cofre/Data Center para fins de certificação ou recertificação, incluindo mão de obra especializada, diagnóstico, inspeções, testes, medições, elaboração de relatórios, documentação técnica, acompanhamento e suporte às visitas técnicas da entidade certificadora e correção das não conformidades compreendidas na parcela continuada, sem prejuízo da remuneração específica dos Itens 2 a 7 quando sua execução for tecnicamente necessária e formalmente demandada pela Administração.

4.44.5. Integram também o preço mensal contratado do Item 1 as despesas cobradas pela entidade certificadora independente necessárias à realização do processo de certificação ou recertificação da Sala-Cofre/Data Center durante a vigência inicial, incluindo inspeções, auditorias, ensaios, avaliações e emissão do respectivo certificado, não cabendo pagamento adicional, reembolso ou indenização específica pelo INCRA.

4.44.5.1. Caberá à Contratada adotar as providências administrativas e operacionais necessárias à realização do processo de certificação ou recertificação, submetendo previamente à Contratante o cronograma, a identificação da entidade certificadora e os procedimentos técnicos previstos.

4.44.5.2. A entidade certificadora deverá possuir competência e habilitação compatíveis com o processo de certificação ou recertificação aplicável, e sua escolha deverá observar os requisitos técnicos e normativos pertinentes, não sendo admitido direcionamento a organismo específico, fabricante ou prestador determinado, salvo quando houver fundamento técnico ou normativo devidamente justificado.

4.45. A realização de intervenção por terceiro não afastará, por si só, a garantia técnica da Contratada. A garantia poderá deixar de ser aplicável exclusivamente ao serviço, peça, componente ou subsistema diretamente afetado por intervenção realizada sem autorização ou em desacordo com as especificações técnicas aplicáveis, desde que demonstrado o nexo causal entre a intervenção e o vício ou falha objeto da reclamação.

4.46. As peças, componentes e/ou dispositivos substituídos nas instalações do ambiente seguro de alta disponibilidade do INCRA serão garantidos por no mínimo 12 (doze) meses.

Requisitos de Experiência Profissional

4.47. Os serviços deverão ser executados por profissionais tecnicamente capacitados e legalmente habilitados para as atividades que efetivamente desempenharem, observadas as atribuições profissionais previstas na legislação e nos atos dos respectivos conselhos de fiscalização profissional.

4.48. Quando a atividade estiver legalmente sujeita à fiscalização profissional, a Contratada deverá utilizar profissional com registro ou inscrição regular no conselho profissional competente, observados os requisitos de qualificação técnica estabelecidos nos Itens 10.33 e 10.34 deste Termo de Referência.

4.49. A mão de obra utilizada na execução dos serviços não será considerada de dedicação exclusiva, cabendo à Contratada disponibilizar os profissionais necessários conforme as demandas, os cronogramas de manutenção, a natureza das intervenções e os níveis mínimos de serviço estabelecidos.

Requisitos de Formação da Equipe

4.50. O dimensionamento, a composição e a organização da equipe técnica são de responsabilidade da Contratada, que deverá manter profissionais em quantidade e com qualificação suficientes para o cumprimento integral do escopo, dos prazos, dos níveis mínimos de serviço e das demais obrigações contratuais.

4.50.1. Perfil 1 – Engenheiro Civil

Aspecto	Requisito

Perfil profissional	Engenheiro Civil ou profissional de engenharia de modalidade equivalente cujas atribuições legalmente reconhecidas sejam compatíveis com as atividades a serem executadas.
Atuação no objeto	Responsável pelas atividades técnicas relacionadas à infraestrutura física da Sala-Cofre/Data Center, incluindo, conforme aplicável às suas atribuições profissionais, intervenções na célula estanque, piso elevado, elementos construtivos, suportes, vedações, adequações civis e demais componentes físicos abrangidos pelo objeto.
Experiência /Qualificação	Experiência profissional em execução, acompanhamento, manutenção, adequação ou intervenção em infraestrutura física de ambientes técnicos, Data Centers, Salas-Cofre, ambientes de missão crítica ou instalações de complexidade compatível com as atividades que lhe forem atribuídas.
Modo de comprovação da experiência	Documentação técnica idônea apta a demonstrar a participação do profissional em atividades compatíveis, podendo ser apresentada, conforme aplicável, por meio de Certidão de Acervo Técnico – CAT, Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, atestado, certidão ou outro documento legalmente admissível.
Formação	Curso superior completo em Engenharia Civil ou formação em modalidade de engenharia que possua atribuições profissionais legalmente compatíveis com as atividades a serem executadas.
Registro profissional	Registro ou inscrição regular no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA competente, quando exigível para a atividade.

4.50.2. Perfil 2 – Engenheiro Eletricista/Eletrotécnico

Aspecto	Requisito
Perfil profissional	Engenheiro Eletricista, com atribuições em eletrotécnica, ou profissional de engenharia de modalidade equivalente cujas atribuições legalmente reconhecidas sejam compatíveis com as atividades a serem executadas.
Atuação no objeto	Responsável pelas atividades técnicas relacionadas aos sistemas e instalações elétricas da Sala-Cofre/Data Center, incluindo, conforme aplicável, quadros elétricos, circuitos, UPS/nobreaks, bancos de baterias, transformadores, alimentação elétrica, grupo gerador, dispositivos de proteção, aterramento e demais componentes elétricos abrangidos pelo objeto.
Experiência /Qualificação	Experiência profissional em execução, operação, manutenção, análise ou intervenção em instalações e sistemas elétricos de ambientes técnicos, Data Centers, ambientes de missão crítica ou instalações de complexidade compatível com as atividades que lhe forem atribuídas.
Modo de comprovação da experiência	Documentação técnica idônea apta a demonstrar a participação do profissional em atividades compatíveis, podendo ser apresentada, conforme aplicável, por meio de Certidão de Acervo Técnico – CAT, Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, atestado, certidão ou outro documento legalmente admissível.
Formação	Curso superior completo em Engenharia Elétrica, modalidade Eletrotécnica, ou formação em modalidade de engenharia que possua atribuições profissionais legalmente compatíveis com as atividades a serem executadas.
Registro profissional	Registro ou inscrição regular no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA competente, quando exigível para a atividade.

4.50.3. Perfil 3 – Engenheiro Mecânico

Aspecto	Requisito
Perfil profissional	Engenheiro Mecânico ou profissional de engenharia de modalidade equivalente cujas atribuições legalmente reconhecidas sejam compatíveis com as atividades a serem executadas.
Atuação no objeto	Responsável pelas atividades técnicas relacionadas aos sistemas mecânicos e de climatização da Sala-Cofre/Data Center, incluindo, conforme aplicável, climatização de precisão, unidades evaporadoras e condensadoras, sistemas de refrigeração, ventilação e demais componentes mecânicos abrangidos pelo objeto.
Experiência /Qualificação	Experiência profissional em execução, operação, manutenção, análise ou intervenção em sistemas de climatização de precisão, refrigeração ou instalações mecânicas de ambientes técnicos, Data Centers, ambientes de missão crítica ou instalações de complexidade compatível com as atividades que lhe forem atribuídas.
Modo de comprovação da experiência	Documentação técnica idônea apta a demonstrar a participação do profissional em atividades compatíveis, podendo ser apresentada, conforme aplicável, por meio de Certidão de Acervo Técnico – CAT, Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, atestado, certidão ou outro documento legalmente admissível.
Formação	Curso superior completo em Engenharia Mecânica ou formação em modalidade de engenharia que possua atribuições profissionais legalmente compatíveis com as atividades a serem executadas.
Registro profissional	Registro ou inscrição regular no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA competente, quando exigível para a atividade.

4.50.4. A distribuição das atividades entre os profissionais deverá observar as atribuições legalmente reconhecidas para cada modalidade profissional. A indicação dos perfis previstos nos Itens 4.50.1 a 4.50.3 não autoriza a execução, por determinado profissional, de atividade que ultrapasse suas atribuições legais.

4.50.4.1. Quando determinada atividade abrangida pelo objeto exigir habilitação profissional específica não contemplada pelas atribuições dos profissionais indicados, caberá à Contratada disponibilizar profissional legalmente habilitado para sua execução, observados os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, sem transferência de responsabilidade à Contratante.

4.50.4.2. As atividades relacionadas aos sistemas de detecção e combate a incêndio, agente FM-200 e demais sistemas especializados deverão ser executadas ou acompanhadas por profissional cujas atribuições legais sejam compatíveis com a respectiva intervenção, conforme a natureza do serviço.

4.50.5. Os profissionais indicados para a execução dos serviços deverão comprovar vínculo profissional com a Contratada antes do início das respectivas atividades, admitindo-se vínculo empregatício, contrato de prestação de serviços, participação societária ou outra forma juridicamente válida que demonstre a disponibilidade do profissional para execução do objeto.

4.50.5.1. A comprovação poderá ser realizada por meio de Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, contrato de trabalho, contrato de prestação de serviços, contrato ou ato societário, ou outro documento juridicamente idôneo que demonstre o vínculo ou a disponibilidade do profissional.

4.50.5.2. Não será exigida forma específica de vínculo empregatício quando a legislação admitir outra relação jurídica válida entre a Contratada e o profissional, desde que assegurada sua efetiva disponibilidade para a execução das atividades sob sua responsabilidade.

4.50.6. A indicação dos perfis profissionais mínimos não limita a responsabilidade da Contratada pelo adequado dimensionamento da equipe. Sempre que a natureza, a complexidade, a simultaneidade ou a especialização das atividades assim exigirem, a Contratada deverá disponibilizar outros profissionais, técnicos ou especialistas necessários ao cumprimento integral do objeto, sem ônus adicional para a Contratante, respeitadas as condições de execução e remuneração previstas neste Termo de Referência.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

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

4.53. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e dias por semana de maneira eletrônica e 24 7 horas por dia e dias por semana por via telefônica.

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

4.55. A metodologia de trabalho para o gerenciamento da execução contratual será baseada, entre outros, nos seguintes mecanismos, ferramentas e controles:

I – mecanismos formais de comunicação entre a Contratante e a Contratada, observada a IN SGD/ME nº 94/2022;

II – chamados técnicos e Ordens de Serviço – OS, conforme aplicável;

III – Modelo de Execução do Contrato;

IV – Modelo de Gestão do Contrato;

V – níveis mínimos de serviço e Instrumento de Medição de Resultado – IMR;

VI – Diagnóstico Técnico Inicial, Plano de Manutenção e cronograma das atividades de manutenção preventiva; e

VII – relatórios técnicos, registros de atendimento, evidências e demais documentos produzidos durante a execução contratual.

4.56. As demandas de manutenção corretiva e de suporte técnico abrangidas pelo Item 1 serão iniciadas a partir da abertura do respectivo chamado nos canais disponibilizados pela Contratada, passando a correr imediatamente os prazos correspondentes ao SLA, independentemente da emissão prévia de Ordem de Serviço, sem prejuízo dos registros administrativos necessários à fiscalização, à medição e ao acompanhamento contratual.

4.56.1. As atividades de manutenção preventiva previamente aprovadas serão executadas conforme o Plano de Manutenção e o cronograma autorizado pela Contratante, dispensada a emissão de Ordem de Serviço individual para cada atividade, salvo determinação expressa da Contratante.

4.56.2. Os serviços sob demanda correspondentes aos Itens 2 a 7 somente poderão ser executados mediante prévia Ordem de Serviço – OS, contendo, no mínimo, a identificação do item, a quantidade autorizada, o prazo, o local de execução e as demais condições necessárias à prestação do serviço.

4.57. Os chamados relativos à manutenção corretiva e ao suporte técnico do Item 1 deverão ser registrados nos canais disponibilizados pela Contratada, observados os níveis de severidade, os respectivos prazos e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

4.58. O chamado técnico e, quando aplicável, a Ordem de Serviço deverão conter informações suficientes à rastreabilidade da execução, incluindo, no mínimo, identificação da demanda, responsável pelo atendimento, serviço executado, registros de data e hora, materiais ou peças empregados, quando aplicável, e demais informações necessárias à fiscalização e à medição.

4.59. Os registros efetuados pelos profissionais da Contratada na Plataforma de Controle da Manutenção e Operação dos Chamados deverão observar os requisitos de detalhamento, precisão, integridade, veracidade, rastreabilidade e atualização das informações.

4.60. A suspensão ou prorrogação do prazo de atendimento somente produzirá efeitos quando fundamentada em justificativa técnica e formalmente aceita pela fiscalização, observadas as disposições dos Itens 4.14, 4.15, 4.22 e 8 deste Termo de Referência.

4.61. O cancelamento de chamado, Ordem de Serviço ou solicitação somente poderá ocorrer mediante justificativa registrada e anuência da Contratante, preservado o histórico das informações e eventos relacionados à demanda.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.62. A Contratada deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade aplicáveis à execução contratual, inclusive as políticas, normas e procedimentos institucionais estabelecidos pelo INCRA.

4.62.1. Deverá ser observada a Portaria Incra nº 1.460, de 15 de julho de 2022, que institui a Política de Segurança da Informação e Comunicações – PoSIC no âmbito do INCRA, bem como suas alterações ou normas que venham a substituí-la.

4.62.2. Deverá ser observada a Portaria Incra nº 825, de 28 de abril de 2020, que institui o Comitê de Segurança da Informação e Comunicações – CSIC/INCRA, bem como suas alterações ou normas que venham a substituí-la.

4.62.3. Deverá ser observada a Portaria Incra nº 500, de 13 de abril de 2021, que homologa norma complementar à Política de Segurança da Informação e Comunicações do INCRA relativa à atuação da Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais – ETIR, bem como suas alterações ou normas que venham a substituí-la.

4.63. A Contratada deverá preservar a disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade e demais requisitos de segurança aplicáveis às informações, dados, sistemas e recursos aos quais tenha acesso em razão da execução contratual, sem que a contratação implique transferência de titularidade, custódia ou gestão das informações institucionais à Contratada.

4.64. A Contratada deverá credenciar junto ao INCRA os profissionais autorizados a atuar presencialmente nas instalações da Contratante e, quando aplicável, aqueles que necessitem de acesso a sistemas, recursos ou informações institucionais.

4.65. Os dados, informações, documentos, registros e demais artefatos institucionais aos quais a Contratada tenha acesso ou que sejam produzidos em decorrência da execução contratual permanecerão sob titularidade e controle da Contratante, observadas a legislação aplicável e as disposições deste Termo de Referência.

4.66. A Contratada deverá adotar medidas adequadas para proteger as informações do INCRA contra acesso, utilização, alteração, divulgação, destruição ou tratamento não autorizado, comprometendo-se a não divulgar ou repassar a terceiros qualquer informação recebida ou obtida em razão do contrato, salvo quando formalmente autorizada pela Contratante ou por determinação legal.

4.67. As informações confidenciais disponibilizadas à Contratada em razão desta contratação, independentemente do meio em que estejam armazenadas, deverão, conforme orientação da Contratante e observadas as obrigações legais de guarda ou retenção:

a) ser devolvidas, eliminadas ou ter seus acessos revogados quando do término, extinção ou encerramento da relação contratual; ou

b) ser devolvidas, eliminadas ou ter seus acessos revogados quando formalmente solicitado pela Contratante, desde que tecnicamente e legalmente cabível.

4.68. Deverá ser celebrado entre o INCRA e a Contratada o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo constante dos anexos deste Termo de Referência, devendo os profissionais que tiverem acesso às informações, sistemas ou instalações abrangidos pela contratação declarar ciência das respectivas obrigações de segurança e confidencialidade.

4.69. A Contratada deverá comunicar ao INCRA, previamente sempre que possível e, nos demais casos, imediatamente após sua ocorrência, qualquer desligamento, substituição, transferência ou remanejamento de profissional que possua credencial ou autorização de acesso às instalações, sistemas, informações ou recursos da Contratante, de forma a possibilitar a tempestiva revogação dos respectivos privilégios.

4.70. Os dados, informações, documentos, registros técnicos e demais conteúdos institucionais disponibilizados pela Contratante ou produzidos em decorrência da execução contratual permanecerão sob titularidade e controle da Administração, observada a legislação aplicável. A Contratada deverá abster-se de utilizar, divulgar, reproduzir ou repassar tais informações para finalidade diversa da execução contratual, salvo mediante autorização expressa da Contratante ou por determinação legal.

Vistoria

4.71. Considerando as particularidades do ambiente de missão crítica e a natureza dos serviços, recomenda-se aos interessados a avaliação prévia do local de execução para conhecimento das condições e peculiaridades do objeto, sendo-lhes assegurado o direito de realização de vistoria prévia, facultativa, nos termos dos subitens seguintes.

4.72. Serão disponibilizadas datas e horários distintos aos interessados que optarem pela realização da vistoria, de forma a possibilitar sua realização sem prejuízo à segurança e à continuidade operacional do ambiente.

4.73. Para realização da vistoria, o representante da empresa deverá estar devidamente identificado e apresentar documento que demonstre sua vinculação ou autorização para representar o interessado.

4.73.1. Durante a vistoria deverão ser observadas as normas e os procedimentos de segurança da Contratante, sendo vedados:

I – o acesso a áreas não autorizadas;

II – o registro de imagens, vídeos, áudios ou qualquer outra forma de captação sem autorização prévia;

III – a manipulação de equipamentos, sistemas, dispositivos ou instalações; e

IV – a realização de testes, medições ou intervenções no ambiente sem prévia e expressa autorização da Contratante.

Agendamento da vistoria

4.74. O interessado que optar pela realização da vistoria deverá solicitar previamente o respectivo agendamento junto à Contratante.

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

Telefone: (61) 3411-7303;

E-mail: divisao.comunicacao-dados@incra.gov.br.

Dispensa de vistoria

4.76. A realização da vistoria é facultativa, podendo o interessado optar por não realizá-la.

4.77. O interessado que optar pela não realização da vistoria deverá apresentar declaração formal de que possui pleno conhecimento das condições e peculiaridades necessárias à execução do objeto, com base nas informações disponibilizadas pela Administração.

Responsabilidade pela não realização da vistoria

4.78. A opção pela não realização da vistoria não poderá ser utilizada posteriormente como justificativa para descumprimento das obrigações assumidas pela Contratada.

4.79. Não serão admitidas alegações posteriores de desconhecimento das condições do local que tenham sido adequadamente descritas ou disponibilizadas pela Administração nos documentos da contratação.

4.80. A Contratada será responsável pelo adequado dimensionamento de sua proposta e pelos custos necessários à execução dos serviços, consideradas as informações disponibilizadas pela Administração, a vistoria realizada, quando houver, e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Sustentabilidade

4.81. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.81.1. **Uso eficiente de energia:** A Contratada deverá executar os serviços de forma a preservar a eficiência energética dos sistemas elétricos e de climatização, evitando intervenções que resultem em aumento indevido do consumo de energia.

4.81.2. **Manutenção voltada à eficiência:** As atividades de manutenção preventiva deverão contribuir para o adequado funcionamento dos equipamentos, de modo a evitar perdas de eficiência, sobrecargas e consumo energético excessivo.

4.81.3. **Gestão de resíduos técnicos:** os componentes, materiais e insumos substituídos que forem caracterizados como resíduos e cuja destinação tenha sido autorizada pela Contratante deverão receber tratamento e destinação ambientalmente adequada, observada a legislação aplicável e o disposto no Item 4.34.2 quanto aos bens sujeitos a controle patrimonial.

4.81.4. **Destinação de resíduos perigosos:** os materiais caracterizados como resíduos perigosos, especialmente baterias, óleos, fluidos refrigerantes e outros insumos, deverão receber destinação ambientalmente adequada, observados os procedimentos de logística reversa, a legislação aplicável e a prévia definição da Contratante quanto aos bens ou componentes sujeitos a controle patrimonial.

4.81.5. **Prevenção de vazamentos e contaminação:** Durante a execução dos serviços, a Contratada deverá adotar medidas preventivas para evitar vazamentos de fluidos, gases refrigerantes ou quaisquer substâncias que possam causar danos ao meio ambiente ou ao ambiente operacional.

4.81.6. **Uso racional de insumos:** A Contratada deverá utilizar insumos e materiais estritamente necessários à execução dos serviços, evitando desperdícios e uso excessivo de recursos.

4.81.7. **Preservação do ambiente crítico:** As atividades de manutenção deverão ser executadas de forma a não comprometer as condições ambientais controladas do Data Center, incluindo temperatura, umidade, limpeza e integridade dos sistemas.

4.82. Não será exigida, como regra geral, carta de solidariedade de fabricante para fins de habilitação ou aceitação da proposta, considerando que o objeto abrange ambiente composto por sistemas e equipamentos de diferentes fabricantes. Excepcionalmente, eventual exigência relacionada a fabricante deverá estar vinculada a componente ou fornecimento específico, possuir justificativa técnica expressa nos autos e limitar-se ao estritamente necessário à adequada execução da respectiva parcela.

Subcontratação

4.83. É permitida a subcontratação do contrato, nas seguintes condições:

4.83.1. Em qualquer hipótese de subcontratação, a contratada deverá previamente solicitar autorização do INCRA, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato, permanecendo a Contratada integralmente responsável perante a Administração pela execução do objeto, pela qualidade dos serviços, pela segurança das intervenções, pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço e pelas demais obrigações contratuais.

4.83.2. Não será admitida a subcontratação integral do objeto, da gestão global da solução ou da responsabilidade operacional atribuída à Contratada.

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

4.83.4. A subcontratação de atividade especializada não afastará a responsabilidade da Contratada pela qualificação dos profissionais empregados, pela observância das normas técnicas aplicáveis e pelo cumprimento integral das obrigações contratuais.

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

Da exigência de amostra

Garantia da contratação

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

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

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

4.85.2. 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.

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

4.85.4. 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.

4.85.5. 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.

4.86. 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.

4.87. 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.

4.88. 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.

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

4.89.1. 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).

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

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

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

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

4.91. 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.

4.92. 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.

4.93. 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.

4.94. 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.

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

4.95.1. 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.

4.95.2. 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.

4.96. 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.

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

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

4.97. 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.

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

4.99. 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.

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

Instalação de escritório

4.101. Não será exigida da Contratada a instalação ou manutenção de escritório administrativo, sede, filial ou estabelecimento em localidade previamente determinada como condição de habilitação, contratação ou execução, sem prejuízo da obrigação de assegurar o atendimento presencial nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

4.101.1. Considerando a natureza crítica da Sala-Cofre/Data Center e os níveis mínimos de serviço estabelecidos para o atendimento das ocorrências, a Contratada deverá manter, durante toda a execução contratual, estrutura operacional, logística, recursos técnicos e profissionais em condições de assegurar o atendimento remoto e presencial dentro dos prazos previstos no SLA, inclusive para as ocorrências classificadas com severidade ALTA.

4.101.2. Caberá exclusivamente à Contratada definir a localização, a organização e o dimensionamento de sua estrutura operacional, desde que sejam suficientes para o integral cumprimento dos prazos e demais obrigações estabelecidos neste Termo de Referência.

4.101.3. Todos os custos necessários ao cumprimento dos atendimentos presenciais e remotos, inclusive aqueles relacionados a deslocamento, transporte, hospedagem, alimentação, mobilização de profissionais e demais despesas operacionais, deverão estar contemplados nos preços ofertados e contratados, não cabendo pagamento adicional, reembolso, diária ou indenização específica pelo INCRA.

4.101.4. A localização da sede, filial, escritório, unidade operacional ou dos profissionais da Contratada não constituirá requisito de habilitação nem poderá restringir a participação de empresas sediadas fora do Distrito Federal, cabendo à Contratada estruturar-se de modo a cumprir integralmente os níveis mínimos de serviço e os prazos de atendimento presencial estabelecidos.

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

4.102. O dimensionamento e a elaboração da proposta deverão considerar as características, os quantitativos e as premissas constantes do Item 7 – Estimativa da Demanda do Estudo Técnico Preliminar nº 47/2025, do Item 1 deste Termo de Referência e dos respectivos apêndices e anexos técnicos.

4.103. A proposta deverá conter descrição clara e completa dos serviços ofertados, observando a estrutura e os itens constantes deste Termo de Referência, bem como os respectivos quantitativos, unidades de medida e preços, não sendo admitidas alternativas de preços ou condições que prejudiquem o julgamento objetivo da proposta.

4.104. Entende-se por especificação clara e completa da proposta a identificação dos serviços, quantitativos, características técnicas e demais elementos necessários à verificação objetiva de sua aderência a este Termo de Referência. A indicação de marca ou modelo somente será exigível para bens ou componentes efetivamente definidos e ofertados na fase de proposta quando essa informação for necessária à avaliação de conformidade, não se aplicando aos componentes cuja necessidade ou especificação somente possa ser determinada durante a execução dos serviços de manutenção.

4.105. A proposta deverá identificar de forma clara e inequívoca os serviços, materiais e demais componentes ofertados, conforme aplicável, não sendo suficiente a mera reprodução integral e genérica do conteúdo deste Termo de Referência quando tal reprodução não permitir a identificação objetiva da solução efetivamente ofertada.

4.105.1. A exigência prevista no item anterior tem por finalidade permitir a verificação objetiva da aderência da proposta ao objeto, possibilitando à Administração identificar os serviços efetivamente ofertados, seus quantitativos, características e demais elementos necessários ao julgamento.

4.105.2. A exigência de identificação dos serviços e componentes não implica obrigação de indicação antecipada de marca ou modelo quando essa informação não for necessária à avaliação da proposta ou quando o componente somente puder ser definido durante a execução contratual, observados os requisitos de compatibilidade, desempenho e segurança estabelecidos neste Termo de Referência.

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.

5.1.9. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

5.1.10. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada;

5.1.11. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados;

5.1.12. Acompanhar o Cronograma e efetuar o recebimento de serviço, ateste de nota(s) fiscal(is), identificação e tratamento de desvios;

5.1.13. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;

5.1.14. Rejeitar, no todo ou em parte, a execução do objeto prestado em desacordo com o escopo e especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência;

5.1.15. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.10. Executar fielmente o objeto, em conformidade com as cláusulas acordadas e normas estabelecidas na Lei no 14.133 e suas alterações, de forma a não interferir no bom andamento da rotina operacional do INCRA;

- 5.2.11. Não transferir ou subcontratar integralmente o objeto, a gestão global da solução ou a responsabilidade operacional da contratação, sendo admitida a subcontratação parcial de atividades técnicas especializadas exclusivamente nas condições previstas no item 4.83 deste Termo de Referência, mediante prévia autorização do INCRA, permanecendo a Contratada integralmente responsável pela execução.
- 5.2.12. A Contratada responsabilizar-se-á pelo controle e planejamento de estoque e transporte próprios dos equipamentos e materiais fornecidos, independentemente de disponibilidade no mercado, de modo a cumprir os prazos fixados no Termo de Contrato, no Edital e seus anexos, cabendo aplicação de penalidades contratuais previstas em caso de descumprimentos;
- 5.2.13. O planejamento e controle de estoque sob responsabilidade da Contratada justifica-se tendo em vista que os níveis de SLA são bastantes curtos, e a possibilidade da necessidade de atendimentos emergenciais em horários não comerciais, inclusive finais de semana e feriados, em face do alto grau de criticidade dos equipamentos e serviços hospedados no ambiente da sala-cofre do Instituto, criticidade esta que não permite a indisponibilidade operacional por períodos acima dos limites estabelecidos nos níveis mínimos de serviços acordados neste Termo de Referência;
- 5.2.14. Responsabilizar-se por conservar a fidelidade aos padrões tecnológicos existentes, preservando as características técnicas originais do ambiente da sala-cofre do INCRA, executando todos os procedimentos de manutenção conforme norma NBR 15.247 durante toda a vigência do contrato;
- 5.2.15. Apresentar a fatura ou Nota Fiscal somente após autorização de faturamento pela Contratante, pelo valor apurado e autorizado pela fiscalização e gestão contratual, considerando a medição dos serviços efetivamente prestados, os eventuais redimensionamentos decorrentes do Instrumento de Medição de Resultado – IMR e, para os Itens 2 a 7, as respectivas Ordens de Serviço, execuções, medições e aceites.
- 5.2.16. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 5.2.17. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei no 8.078, de 1990);
- 5.2.18. Quando couber, em caso de bens oferecidos que tenham sido importados, a Contratada deverá comprovar, no momento da entrega, sua origem e a quitação dos tributos de importação a eles referentes, sob pena de não serem aceitos e incidirem as penalidades contratuais previstas;
- 5.2.19. A Contratada deverá acatar as decisões, instruções e observações que emanarem da Contratante ou da Fiscalização, refazendo qualquer serviço não aceito, sem ônus para a Contratante, e sem que disso resulte atraso no serviço;
- 5.2.20. Substituir, quando formal e justificadamente solicitado pelo INCRA, profissional cuja atuação, permanência ou comportamento se mostre incompatível com as obrigações contratuais, com as normas de segurança, com as condições de acesso ao ambiente crítico ou com a adequada execução dos serviços, assegurada a continuidade da prestação contratual.
- 5.2.21. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;
- 5.2.22. Entregar o local de trabalho em perfeitas condições de higiene e uso após a execução dos serviços contratados;
- 5.2.23. Substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os materiais utilizados nos serviços, quando verificados vícios, defeitos ou incorreções decorrentes dos serviços prestados. Os serviços deverão ser refeitos com emprego de materiais aprovados pela Fiscalização;
- 5.2.24. Observar as normas legais de segurança que está sujeita a atividade dos serviços contratados;

5.2.25. Assumir a responsabilidade por quaisquer acidentes de trabalho de execução dos serviços contratados, ainda que resulte de caso fortuito e por qualquer causa, bem como as indenizações que possam vir a ser devidas a terceiros por fatos oriundos dos serviços contratados, ainda que ocorridos na via pública;

5.2.26. Responsabilizar-se pelas despesas referentes a tributos, encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, contribuições previdenciárias, taxas, fretes, seguros, transportes, embalagens, deslocamento de pessoal, seguro de acidentes, prestação de garantia, impostos e quaisquer outras que forem decorrentes da execução dos serviços realizados por seus empregados, inexistindo qualquer possibilidade de pedido de desembolso ao INCRA, uma vez que os empregados da Contratada não possuem nenhum vínculo empregatício com a Contratante.

5.2.27. Responsabilizar-se pelo sigilo e confidencialidade, por si e seus empregados, dos documentos e/ou informações que lhe chegarem ao conhecimento por força da execução do contrato, e tenham sido definidas como confidenciais, não podendo divulgá-lo, sob qualquer pretexto;

5.2.28. Comunicar à Contratante qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

5.2.29. Cumprir os níveis mínimos de serviços estabelecidos;

5.2.30. Somente desativar, desligar ou provocar indisponibilidade de hardware, software, servidores, equipamentos de rede, links, sistemas de energia ou qualquer outro recurso, equipamento ou ativo relacionado à Sala-Cofre/Data Center e à execução do objeto mediante prévia autorização da Contratante.

5.2.31. Quando no ambiente do INCRA, manter os seus prestadores de serviços sujeitos às suas normas disciplinares, porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão;

5.2.32. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências do INCRA;

5.2.33. Não permitir o uso de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.2.34. Cumprir o cronograma de visitas programadas (manutenção preventiva) definido em comum acordo com a Contratante;

5.2.35. Assegurar à Contratante, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP no 5, de 25/05/2017:

a) O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações; e

b) Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

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

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. O início da execução contratual e da mobilização inicial ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis contados da emissão da Ordem de Serviço inicial, sem prejuízo dos prazos específicos de atendimento previstos nos níveis mínimos de serviço após a ativação da operação contratual.

6.1.2.Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho: se encontra no Estudo Técnico Preliminar e seus anexos.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Setor Bancário Norte - SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Brasília/DF - CEP 70057-900 - Telefone: (61) 3411 - 7303.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: Os serviços de manutenção preventiva programada deverão ser executados, a menos que haja solicitação em contrário, durante o horário normal de expediente da Contratante, das 8h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, e, quando necessário, aos finais de semana.

6.3.1. Caso os serviços não possam ser realizados durante o horário normal de expediente da Contratante, seja por solicitação dela ou da Contratada, eles deverão ser agendados para outro horário, inclusive aos finais de semana e feriados, mediante acordo prévio entre ambas as partes, sem custo adicional para a Contratante.

6.3.2. Os serviços de manutenção corretiva e suporte técnico serão oferecidos em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

Rotinas a serem cumpridas

6.4. A execução contratual observará as rotinas:

6.4.1. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

6.4.2. Os representantes da Contratante devem possuir a qualificação necessária para o acompanhamento e controle efetivo da execução do contrato.

6.4.3. Acompanhamento da Execução Contratual, disponível no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), todas as ocorrências verificadas durante a execução do contrato e determinar o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, com fundamento no §1º, art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

6.4.4. Os Relatórios de Acompanhamento da Execução Contratual devem ser incluídos nos autos do processo para oferecer suporte ao Gestor durante a execução do contrato, especialmente no momento do atesto da despesa e em caso de prorrogações contratuais.

6.4.5. Estes relatórios devem ser elaborados obrigatoriamente por ocasião dos pagamentos e sempre que a área gestora considerar necessário, sendo assinados pelos fiscais do contrato.

6.4.6. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará a Nota Mensal de Avaliação (NMA) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

6.4.7. Na hipótese de ocorrência de desconformidade contínua na prestação dos serviços em relação aos níveis de qualidade exigidos, bem como quando os indicadores de desempenho apresentarem resultados inferiores aos níveis mínimos estabelecidos, deverão ser aplicados os fatores redutores previstos e, quando cabível, as sanções administrativas à Contratada, conforme as disposições constantes deste Termo de Referência e do ato convocatório.

6.4.8 O representante da Contratante deve registrar as ocorrências verificadas e tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento fiel das cláusulas contratuais, conforme estabelecido nos §§ 1º e 2º do art. 117 da Lei nº 14.133 /2021.

6.4.9. Os primeiros 30 (trinta) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os níveis de serviços acordados podem ser flexibilizados pela Gestão Contratual.

Materiais a serem disponibilizados

6.5. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à execução das atividades compreendidas no escopo contratado, nas quantidades e condições adequadas à prestação dos serviços, promovendo sua substituição quando necessário, sem prejuízo dos materiais, peças e fornecimentos expressamente individualizados nos Itens 2 a 7.

6.5.1. Os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à execução deverão observar as especificações técnicas, os requisitos de compatibilidade, desempenho, segurança e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência, no Estudo Técnico Preliminar nº 47/2025 e nos respectivos apêndices.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.6. A demanda da Administração tem como base as características, quantitativos e especificações constantes deste Termo de Referência, do Estudo Técnico Preliminar nº 47/2025 e de seus respectivos apêndices.

6.6.1. Os licitantes deverão considerar integralmente esses documentos na elaboração e no dimensionamento de suas propostas.

Formas de transferência de conhecimento

6.7. Integra o escopo da contratação o repasse de conhecimento técnico e operacional previsto no Item 4.2 deste Termo de Referência, destinado a possibilitar à equipe técnica da Contratante acompanhar, operar e fiscalizar adequadamente os sistemas e subsistemas da Sala-Cofre/Data Center.

6.7.1. O repasse de conhecimento observará as condições, conteúdos, periodicidade e demais requisitos estabelecidos nos Itens 4.2.1 a 4.2.8 e nos anexos aplicáveis.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.8. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

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

Mecanismos formais de comunicação

6.10. 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) TEAMS

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.11. 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.

6.12. 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 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.

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. Quando houver fornecimento de peça, componente ou equipamento sujeito a garantia específica, a Contratada deverá apresentar, quando aplicável, a documentação necessária à comprovação da garantia correspondente, sem exigência de declaração, credenciamento ou vínculo com fabricante específico, salvo quando tecnicamente indispensável e devidamente justificado.

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

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

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

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

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

7.18. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

7.18.1. De monitoramento e fiscalização do contrato, conforme dispõe o art. 33 da IN nº 94/2022, e

7.18.2. De atuação definidas no Art. 19 do Decreto nº 11.246, de 2022, referente as Atividades de Gestão de Fiscalização de Contratos.

7.19. 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.

7.22. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.22.1. De monitoramento e fiscalização do contrato, conforme dispõe o art. 33 da IN nº 94/2022, e

7.22.2. De atuação definidas no Art. 19 do Decreto nº 11.246, de 2022, referente as Atividades de Gestão de Fiscalização de Contratos.

Gestor do Contrato

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

7.23.1. 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.

7.23.2. 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.

7.23.3. 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.

7.23.4. 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.

7.23.5. 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.

7.23.6. 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.

7.23.7. 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.

7.23.8. receber e dar encaminhamento imediato:

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

7.23.8.2. 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 [A59.1]DE MEDIÇÃO [A60.1]E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme disposto nesta seção, com o objetivo de aferir, de forma objetiva, o desempenho da Contratada, o cumprimento dos níveis mínimos de serviço e a disponibilidade da solução, vinculando o pagamento aos resultados efetivamente alcançados.

8.1.1. O IMR constitui mecanismo de aferição da qualidade e de redimensionamento do valor devido em razão do resultado efetivamente entregue, não possuindo natureza de sanção administrativa.

8.1.2. As reduções decorrentes do IMR incidirão sobre o valor mensal do Item 1 – Serviços continuados de manutenção preditiva, preventiva, corretiva e evolutiva, com suporte técnico remoto e presencial e monitoramento ativo 24x7x365, não incidindo automaticamente sobre os valores dos serviços sob demanda dos Itens 2 a 7.

8.1.3. Os Itens 2 a 7, de execução sob demanda, serão pagos exclusivamente quando efetivamente demandados, executados, medidos e aceitos pela fiscalização, nas respectivas quantidades autorizadas em Ordem de Serviço, sem prejuízo da rejeição, retenção ou glosa do serviço específico quando executado em desconformidade.

8.1.4. Não haverá bônus, premiação ou pagamento adicional caso a Contratada supere as metas estabelecidas no IMR ou empregue quantidade superior de profissionais, equipamentos ou recursos para o cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

8.2. Haverá período de carência de 30 (trinta) dias para início da aplicação financeira do IMR, contado do início da prestação dos serviços.

- 8.2.1. Durante o período de carência, as ocorrências, notificações, medições e relatórios serão registrados e processados normalmente, para fins de adaptação, validação dos procedimentos e acompanhamento do desempenho da Contratada.
- 8.2.2. Os ajustes apurados durante o período de carência terão caráter exclusivamente instrutivo e não produzirão redução no valor a ser recebido pela Contratada.
- 8.3. Concluída a aferição mensal, a fiscalização informará o valor efetivamente devido, considerados os resultados do IMR, para que a Nota Fiscal ou Fatura seja emitida em conformidade com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão contratual.

Regras gerais para apuração dos indicadores temporais

8.3.1. Para fins de apuração dos Indicadores 1, 2 e 3, serão utilizadas as seguintes métricas:

Sigla	Métrica	Forma de cálculo
TA	Tempo para início do atendimento	Hora do início do atendimento – hora de abertura do chamado
TC	Tempo para solução de contorno	Hora da conclusão da solução de contorno – hora de abertura do chamado
TCP	Tempo para solução de contorno com substituição de peças	Hora da conclusão da solução de contorno com substituição de peças – hora de abertura do chamado
TD	Tempo para solução definitiva	Hora da conclusão da solução definitiva – hora de abertura do chamado
TDP	Tempo para solução definitiva com substituição de peças	Hora da conclusão da solução definitiva com substituição de peças – hora de abertura do chamado

- 8.3.2. Os prazos serão contados a partir do registro de abertura do chamado técnico, observadas as definições e regras estabelecidas nos itens 4.10 a 4.18 deste Termo de Referência.
- 8.3.3. Quando a severidade do chamado for reclassificada na forma prevista neste Termo de Referência, serão observados, a partir da reclassificação, os prazos correspondentes ao novo nível de severidade.
- 8.3.4. O valor exatamente correspondente ao prazo máximo estabelecido será considerado como cumprimento da meta. O ajuste no pagamento incidirá somente quando o tempo apurado for superior ao prazo máximo definido.
- 8.3.5. Nos casos em que o ajuste for estabelecido por hora de atraso, eventual fração de hora será calculada proporcionalmente aos minutos excedentes, de forma a preservar a proporcionalidade do redimensionamento.
- 8.3.6. Quando a solução demandar substituição de peças, será considerado o prazo específico previsto para atendimento com substituição de peças, não se acumulando, para a mesma etapa do mesmo chamado, o prazo previsto para solução sem substituição de peças.
- 8.3.7. Não serão computados como atraso imputável à Contratada os períodos decorrentes de:
- a) suspensão, adiamento ou reagendamento expressamente determinado pelo INCRA;
 - b) impossibilidade de acesso ao ambiente ou de execução do serviço decorrente de fato imputável à Contratante;
 - c) caso fortuito ou força maior devidamente comprovados e reconhecidos pela fiscalização;
 - d) indisponibilidade de infraestrutura, sistema ou recurso sob responsabilidade exclusiva do INCRA que impeça tecnicamente o atendimento; ou
 - e) outras hipóteses formalmente reconhecidas pela fiscalização como não imputáveis à Contratada.
- 8.3.8. O período de suspensão da contagem deverá ser registrado no chamado técnico, com indicação do motivo, horário de início e horário de encerramento da suspensão, e validado pela fiscalização.

Indicador 1 – Prazo de Atendimento para Severidade ALTA

Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o cumprimento dos prazos das demandas classificadas com Nível de Severidade ALTA , caracterizadas por eventos críticos capazes de provocar inoperância, desligamento ou grave comprometimento do ambiente seguro de alta disponibilidade, conforme classificação constante do item 4.10 deste Termo de Referência.
Meta a cumprir	1. Início do atendimento: até 1 hora (60 minutos); 2. Solução de Contorno: até 2 horas (120 minutos); 3. Solução de Contorno com substituição de peças: até 6 horas (360 minutos); 4. Solução Definitiva: até 4 horas (240 minutos);

	5. Solução Definitiva com substituição de peças: até 18 horas (1.080 minutos) .
Instrumento de medição	Plataforma de Controle da Manutenção e Operação dos Chamados, registros de abertura e encerramento, Relatório de Atendimento, Relatório Mensal de Serviços e demais evidências técnicas validadas pela fiscalização.
Forma de acompanhamento	Registro individualizado dos horários de abertura, início do atendimento, solução de contorno, solução definitiva, utilização ou não de peças e encerramento do chamado.
Periodicidade	Mensal, considerando cada chamado técnico ocorrido no período de referência.
Mecanismo de cálculo	TA, TC, TCP, TD e TDP, conforme definições do item 8.3.1 e metas a cumprir deste Indicador.
Observações	Não serão considerados os períodos formalmente suspensos ou excluídos na forma dos itens 8.3.7 e 8.3.8.

Faixas de ajuste – Severidade ALTA

Etapa	Meta	Cumprimento	Ajuste quando houver atraso
Início do atendimento	60 min	$TA \leq 60 \text{ min} = 100\%$	$TA > 60 \text{ min} =$ ajuste de 3% do valor mensal do Item 1, por ocorrência
Solução de Contorno	120 min	$TC \leq 120 \text{ min} = 100\%$	$TC > 120 \text{ min} =$ ajuste de 3% do valor mensal do Item 1, por ocorrência
Solução de Contorno com substituição de peças	360 min	$TCP \leq 360 \text{ min} = 100\%$	$TCP > 360 \text{ min} =$ ajuste de 3% do valor mensal do Item 1, por ocorrência
Solução Definitiva	240 min	$TD \leq 240 \text{ min} = 100\%$	$TD > 240 \text{ min} =$ ajuste de 3% por hora de atraso , calculado sobre o valor mensal do Item 1
Solução Definitiva com substituição de peças	1.080 min	$TDP \leq 1.080 \text{ min} = 100\%$	$TDP > 1.080 \text{ min} =$ ajuste de 3% por hora de atraso , calculado sobre o valor mensal do Item 1

Indicador 2 – Prazo de Atendimento para Severidade MÉDIA

Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o cumprimento dos prazos das demandas classificadas com Nível de Severidade MÉDIA , correspondentes a incidentes que não ocasionem indisponibilidade total do ambiente, mas afetem significativamente o desempenho, a redundância, a confiabilidade ou a operação de seus sistemas ou subsistemas, podendo ser aplicável solução temporária de contorno.
Meta a cumprir	1. Início do atendimento: até 2 horas (120 minutos); 2. Solução de Contorno: até 4 horas (240 minutos); 3. Solução de Contorno com substituição de peças: até 12 horas (720 minutos); 4. Solução Definitiva: até 6 horas (360 minutos); 5. Solução Definitiva com substituição de peças: até 24 horas (1.440 minutos).
Instrumento de medição	Plataforma de Controle da Manutenção e Operação dos Chamados, registros de abertura e encerramento, Relatório de Atendimento, Relatório Mensal de Serviços e demais evidências técnicas validadas pela fiscalização.
Forma de acompanhamento	Registro individualizado dos horários de abertura, início do atendimento, solução de contorno, solução definitiva, utilização ou não de peças e encerramento do chamado.
Periodicidade	Mensal, considerando cada chamado técnico ocorrido no período de referência.
Mecanismo de cálculo	TA, TC, TCP, TD e TDP, conforme definições do item 8.3.1 e metas a cumprir deste Indicador e metas a cumprir deste Indicador.
Observações	Não serão considerados os períodos formalmente suspensos ou excluídos na forma dos itens 8.3.7 e 8.3.8.

Faixas de ajuste – Severidade MÉDIA

Etapa	Meta	Cumprimento	Ajuste quando houver atraso
Início do atendimento	120 min	$TA \leq 120 \text{ min} = 100\%$	$TA > 120 \text{ min} =$ ajuste de 2% do valor mensal do Item 1, por ocorrência
Solução de Contorno	240 min	$TC \leq 240 \text{ min} = 100\%$	$TC > 240 \text{ min} =$ ajuste de 2% do valor mensal do Item 1, por ocorrência
Solução de Contorno com substituição de peças	720 min	$TCP \leq 720 \text{ min} = 100\%$	$TCP > 720 \text{ min} =$ ajuste de 2% do valor mensal do Item 1, por ocorrência
Solução Definitiva	360 min	$TD \leq 360 \text{ min} = 100\%$	$TD > 360 \text{ min} =$ ajuste de 2% por hora de atraso , calculado sobre o valor mensal do Item 1

Solução Definitiva com substituição de peças	1.440 min	TDP ≤ 1.440 min = 100%	TDP > 1.440 min = ajuste de 2% por hora de atraso , calculado sobre o valor mensal do Item 1
--	-----------	------------------------	---

Indicador 3 – Prazo de Atendimento para Severidade BAIXA

Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o cumprimento dos prazos das demandas classificadas com Nível de Severidade BAIXA , correspondentes a ocorrências de reduzido impacto, que não causem indisponibilidade relevante nem degradação significativa da operação, incluindo falhas mínimas, instalação, configuração, manutenções preventivas, esclarecimentos técnicos e atividades de aprimoramento, conforme classificação prevista no item 4.10.
Meta a cumprir	1. Início do atendimento: até 6 horas (360 minutos) ; 2. Solução Definitiva: até 72 horas (4.320 minutos) .
Solução de Contorno	Não aplicável.
Instrumento de medição	Plataforma de Controle da Manutenção e Operação dos Chamados, registros de abertura e encerramento, Relatório de Atendimento, Relatório Mensal de Serviços e demais evidências técnicas validadas pela fiscalização.
Forma de acompanhamento	Registro individualizado dos horários de abertura, início do atendimento, solução definitiva e encerramento do chamado.
Periodicidade	Mensal, considerando cada chamado técnico ocorrido no período de referência.
Mecanismo de cálculo	TA e TD, conforme definições do item 8.3.1 e metas a cumprir deste Indicador.
Observações	Não serão considerados os períodos formalmente suspensos ou excluídos na forma dos itens 8.3.7 e 8.3.8.

Faixas de ajuste – Severidade BAIXA

Etapa	Meta	Cumprimento	Ajuste quando houver atraso
Início do atendimento	360 min	TA ≤ 360 min = 100%	TA > 360 min = ajuste de 1% do valor mensal do Item 1, por ocorrência
Solução Definitiva	4.320 min	TD ≤ 4.320 min = 100%	TD > 4.320 min = ajuste de 1% por hora de atraso , calculado sobre o valor mensal do Item 1

Indicador 4 – Disponibilidade do Ambiente – IDS

Tópico	Descrição
Finalidade	Mensurar a disponibilidade efetiva dos sistemas e subsistemas mantidos pela Contratada, de forma a assegurar a continuidade operacional da Sala-Cofre/Data Center.
Meta a cumprir	IDS igual ou superior a 99,90% ao mês.
Instrumento de medição	Monitoramento automático, relatórios extraídos dos sistemas de supervisão e monitoramento, registros de incidentes, chamados técnicos e controles validados pela fiscalização.
Forma de acompanhamento	A disponibilidade será apurada mensalmente em relação aos sistemas e subsistemas abrangidos pela manutenção contratada.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Disponibilidade individual do sistema/subsistema: IDSi = (Tempo Disponível ÷ Tempo Total Considerado) × 100 . Quando houver mais de um sistema ou subsistema monitorado, o IDS mensal corresponderá à média aritmética dos índices individuais: IDS = Σ IDSi ÷ n , em que “n” corresponde ao número de sistemas/subsistemas considerados na aferição.
Base de incidência	Valor mensal do Item 1.

Faixas de ajuste – IDS

IDS mensal apurado	Fator de Ajuste – FA	Percentual devido do Item 1	Redução
IDS ≥ 99,90%	1,00	100%	0%
97,00% ≤ IDS < 99,90%	0,98	98%	2%
94,00% ≤ IDS < 97,00%	0,96	96%	4%
92,00% ≤ IDS < 94,00%	0,94	94%	6%
90,00% ≤ IDS < 92,00%	0,91	91%	9%

IDS < 90,00%	0,70	70%	30%
--------------	------	-----	-----

8.3.9. Para o cálculo da disponibilidade, não serão considerados como indisponibilidade imputável à Contratada:

- a) períodos de manutenção programada previamente autorizados pelo INCRA, quando a indisponibilidade decorrer necessariamente da intervenção autorizada;
- b) interrupções determinadas ou provocadas pela Contratante;
- c) indisponibilidades decorrentes de sistemas, equipamentos ou serviços não abrangidos pela responsabilidade contratual da Contratada, desde que tecnicamente demonstradas;
- d) caso fortuito ou força maior devidamente comprovados e reconhecidos pela fiscalização; ou
- e) eventos cuja responsabilidade seja formalmente reconhecida pelo INCRA como não imputável à Contratada.

8.3.10. Todo período excluído do cálculo do IDS deverá estar documentalmente registrado e tecnicamente justificado no Relatório Mensal de Serviços.

Consolidação dos ajustes do IMR

8.4. O total dos ajustes ou glosas decorrentes do IMR ficará limitado a **30% (trinta por cento) do valor mensal do Item 1**, ressalvada a caracterização de inexecução total do objeto ou de situação que demande providências próprias previstas neste Termo de Referência e na legislação aplicável.

8.4.1. Para fins de cálculo do valor mensal devido pelo Item 1:

$$VMP = VM1 - GT$$

onde:

VMP = valor mensal a pagar pelo Item 1;

VM1 = valor mensal contratado para o Item 1;

GT = total dos ajustes decorrentes dos Indicadores 1, 2, 3 e 4, observado o limite estabelecido no item 8.4.

8.4.2. Quando o mesmo fato gerador produzir simultaneamente descumprimento de mais de um indicador, a fiscalização deverá verificar se os indicadores aferem efeitos efetivamente distintos.

8.4.3. Não será admitida duplicidade de redução financeira sobre o mesmo fato e o mesmo período de descumprimento. Quando houver sobreposição material entre dois ajustes, prevalecerá, sobre a parcela sobreposta, o ajuste de maior impacto financeiro, mediante registro fundamentado da fiscalização.

8.4.4. A limitação prevista no item 8.4 refere-se exclusivamente ao redimensionamento do pagamento pelo IMR e não impede a apuração de eventual inexecução contratual e a adoção das medidas previstas no item 9 deste Termo de Referência, observados o devido processo administrativo, o contraditório e a ampla defesa.

Metodologia de Avaliação da Execução dos Serviços

8.5. A medição será formalizada por meio dos seguintes instrumentos:

I – **Relatório Mensal de Serviços – RMS**, contendo, no mínimo:

- a) descrição detalhada das atividades executadas;
- b) evidências técnicas, incluindo checklists, logs, registros fotográficos, medições e relatórios de sistemas, quando aplicáveis;
- c) indicadores de desempenho, níveis de serviço e disponibilidade;
- d) registro de incidentes, falhas, não conformidades e ações corretivas;
- e) número do chamado, severidade, data e hora de abertura, data e hora de início do atendimento, data e hora da solução de contorno, quando aplicável, data e hora da solução definitiva, indicação da necessidade ou não de substituição de peças e data e hora do encerramento;

f) períodos de suspensão da contagem dos prazos, acompanhados da correspondente justificativa e validação pela fiscalização;

g) memória de cálculo dos indicadores e dos eventuais ajustes de pagamento.

II – **Ordens de Serviço – OS**, para registro, autorização e acompanhamento das demandas preventivas, programadas, corretivas e dos serviços sob demanda;

III – **Relatórios de Monitoramento**, extraídos do sistema de supervisão e monitoramento remoto da Sala-Cofre, contemplando eventos, alertas, períodos de indisponibilidade e disponibilidade; e

IV – **Ateste da Fiscalização**, emitido pelo Gestor/Fiscal competente, contendo a validação dos resultados apurados.

8.6. A disponibilidade mínima aceitável da solução será de 99,90% ao mês, aferida na forma do Indicador 4, considerando os sistemas e subsistemas abrangidos pela responsabilidade de manutenção da Contratada.

8.7. Os serviços serão considerados abaixo do nível mínimo de resultado quando forem descumpridos os prazos dos Indicadores 1, 2 ou 3 ou quando o IDS apurado for inferior a 99,90%, observadas as hipóteses de exclusão previstas nesta seção.

8.8. A Contratada poderá apresentar justificativa técnica para ocorrência que tenha afetado os indicadores de desempenho.

8.8.1. A justificativa deverá identificar o chamado ou evento, a causa, o período afetado, as evidências técnicas e as providências adotadas.

8.8.2. A justificativa poderá ser acolhida pela fiscalização quando ficar comprovado que o descumprimento decorreu exclusivamente de circunstância não imputável à Contratada.

8.9. Para cada chamado técnico, a Contratada deverá fornecer número único de registro, permitindo o acompanhamento integral da ocorrência, e manter as informações necessárias à aferição dos prazos e resultados previstos nesta seção.

8.9.1. Os prazos do SLA serão contados conforme as regras estabelecidas no item 4 deste Termo de Referência e aferidos pelo IMR antes da definição do valor mensal devido.

8.10. Será efetuado o redimensionamento, retenção ou glosa no pagamento, proporcionalmente à irregularidade verificada, caso se constate que a Contratada:

8.10.1. não produziu os resultados acordados ou não atingiu os níveis mínimos de serviço estabelecidos;

8.10.2. deixou de executar as atividades contratadas ou as executou com qualidade inferior à mínima exigida; ou

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

8.10.4. Os ajustes previstos nesta seção serão apurados antes da emissão da Nota Fiscal ou Fatura e constarão de relatório da fiscalização, de forma a permitir a emissão do documento fiscal pelo valor exato dimensionado.

8.10.5. A aplicação de ajuste ou glosa decorrente do IMR não possui natureza de penalidade administrativa, devendo eventual aplicação de sanção observar separadamente as hipóteses e procedimentos previstos no item 9 deste Termo de Referência.

Recebimento

8.11. 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.

8.12. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento da comunicação do Contratado acompanhada da comprovação da prestação dos serviços a que se refere a parcela ou evento a ser medido.

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

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

8.15. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob os aspectos de sua competência.

8.16. Para efeito de recebimento provisório e faturamento:

8.16.1. relativamente ao **Item 1**, será considerado o período mensal de prestação dos serviços; e

8.16.2. relativamente aos **Itens 2 a 7**, será considerado o serviço ou evento efetivamente demandado por Ordem de Serviço, após sua conclusão, medição e aceite.

8.17. Ao final de cada período ou evento de faturamento:

8.17.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e analisar o desempenho e a qualidade dos serviços em consonância com os indicadores previstos neste Termo de Referência, promovendo, quando cabível, o redimensionamento do valor devido e registrando os resultados em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

8.19. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que forem verificados 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 possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.20. A fiscalização não efetuará o ateste da medição correspondente ao serviço que apresente pendências impeditivas de aceite enquanto não forem sanadas as irregularidades identificadas no recebimento provisório.

8.21. O recebimento provisório ficará sujeito, quando cabível, à conclusão dos testes de campo e à entrega dos manuais, relatórios, registros, laudos e demais documentos exigíveis.

8.22. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando estiverem em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência, de seus anexos ou da proposta aceita, sem prejuízo das demais providências cabíveis.

8.23. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências verificadas na execução do contrato, nos aspectos técnico e administrativo, bem como os demais documentos considerados necessários, devendo ser encaminhado ao gestor do contrato para fins de recebimento definitivo.

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

8.24.1. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, quanto ao cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos;

8.24.2. 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 disposições contratuais pertinentes e solicitar à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

8.24.3. emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios, medições e demais documentos apresentados;

8.24.4. comunicar à Contratada o valor exato dimensionado pela fiscalização para emissão da correspondente Nota Fiscal ou Fatura; e

8.24.5. encaminhar a documentação pertinente ao setor competente para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento.

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

8.26. Nenhum prazo de recebimento correrá enquanto estiver pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

8.28.1. ao final de cada período ou evento de faturamento, o fiscal técnico deverá apurar os resultados da execução do objeto, inclusive os indicadores do IMR, e analisar o desempenho e a qualidade dos serviços, registrando os resultados em relatório encaminhado ao gestor do contrato;

8.28.2. a Contratante poderá realizar inspeção por amostragem ou de forma minuciosa dos serviços executados, podendo recorrer a profissionais tecnicamente competentes para verificar a adequação dos serviços e relacionar eventuais correções, arremates, retoques ou revisões necessários;

8.28.3. o recebimento provisório ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de testes de campo, medições operacionais e entrega de manuais e instruções exigíveis;

8.28.4. para fins de recebimento definitivo, serão analisados os relatórios e toda a documentação apresentada, e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento, a Contratada será formalmente comunicada para realização das correções; e

8.28.5. poderão ser considerados, para fins de avaliação, relatórios de ferramentas de monitoramento, registros de chamados, configurações, testes operacionais, medições, documentação técnica, manuais, registros fotográficos, checklists e quaisquer outras evidências pertinentes à natureza do serviço.

Liquidação

8.29. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, prorrogável por igual período, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

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

8.31. Para fins de liquidação, o setor competente verificará se a Nota Fiscal, Fatura ou instrumento de cobrança equivalente apresenta os elementos necessários e essenciais, tais como:

I – prazo de validade, quando aplicável;

II – data da emissão;

III – dados do contrato e do órgão contratante;

IV – período ou evento correspondente à execução;

V – valor a pagar; e

VI – eventual destaque das retenções tributárias cabíveis.

8.32. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, Fatura ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a Contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização, sem ônus para a Contratante.

8.33. A Nota Fiscal, Fatura ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação prevista no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.34. A Administração realizará consulta ao SICAF para:

8.34.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas; e

8.34.2. identificar eventual razão impeditiva à contratação ou à manutenção da relação contratual, inclusive proibição de contratar com a Administração ou ocorrências impeditivas indiretas.

8.35. Constatada situação de irregularidade no SICAF, a Contratada será notificada, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou apresente defesa, podendo o prazo ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.

8.36. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante comunicará aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal a situação de inadimplência e a existência de pagamento a ser efetuado, para adoção das medidas pertinentes.

8.37. Persistindo a irregularidade, a Contratante adotará as providências cabíveis nos autos do processo administrativo correspondente, assegurados à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

8.38. Havendo efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente até que seja adotada decisão administrativa quanto à continuidade ou extinção da relação contratual, sem prejuízo das demais medidas legalmente cabíveis.

Prazo de pagamento

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

8.40. No caso de atraso imputável à Contratante, os valores devidos à Contratada 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

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

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

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

8.43.1. Independentemente do percentual de tributo indicado na planilha ou no documento fiscal, quando houver, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.44. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá retenção quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, ficando o tratamento condicionado à apresentação da comprovação de que faz jus ao regime tributário favorecido.

Reajuste

8.45. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de 1 (um) ano, contado da data do orçamento estimado, em 08/05/2026.

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

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

8.48. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

8.49. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

8.50. Caso o índice estabelecido para reajustamento seja extinto ou não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, aquele determinado pela legislação então vigente.

8.51. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do valor remanescente, mediante termo aditivo.

8.52. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.53. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação da Contratante.

8.53.1. A eficácia da cessão de crédito em relação à Administração estará condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.53.2. Sem prejuízo da obrigação de manutenção das condições de habilitação pela Contratada cedente, a celebração do aditamento relativo à cessão de crédito e a realização dos pagamentos correspondentes também ficarão condicionadas à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário e à certificação de que este não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, nos termos da legislação aplicável e do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.53.3. O crédito a ser pago à cessionária será exatamente aquele que seria destinado à Contratada cedente pela execução do objeto contratual, permanecendo incólumes as defesas, exceções ao pagamento e demais prerrogativas decorrentes do regime

jurídico de direito público, inclusive a possibilidade de desconto de multas, glosas, indenizações e prejuízos causados à Administração.

8.53.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que permanecerá sob integral responsabilidade da Contratada.

8.54. 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 permanecerão 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	Penalidade
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Penalidade Em caso de reincidência, 1% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores pelo prazo de até 5 anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 10% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até 30 dias, sem comunicação formal ao Gestor do Contrato.	Multa de 3% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao Gestor do Contrato.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
7	Não prestar à Contratante os esclarecimentos que venham a ser solicitados, referentes à execução dos serviços, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, durante todo o período de vigência contratual.	Multa de 0,5% 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 7 (sete) dias úteis. Após o limite de 7 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5% do valor total do Contrato
8	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	Multa de 3% ao dia sobre o valor mensal do Contrato.
9	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por funcionário e por dia.	Multa de 0,5% ao dia sobre o valor mensal do Contrato.
10	Recusar-se a executar serviço determinado pela Fiscalização do Contrato, por serviço e por dia	Multa de 0,4% ao dia sobre o valor mensal do Contrato.
11	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da Contratante, por empregado e por dia.	Multa de 0,6% ao dia sobre o valor mensal do Contrato.
12	Deixar de substituir empregado cuja atuação ou comportamento julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios à disciplina e interesse da Contratante, ou que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.	Multa de 0,2% ao dia sobre o valor mensal do Contrato.

13	Descumprir quaisquer dos itens do Edital e seus respectivos anexos não previstos neste quadro de sanções, após reincidência formalmente notificada pela Fiscalização do Contrato, por item e por ocorrência.	Multa de 0,5% ao dia sobre o valor mensal do Contrato.
14	Deixar de indicar e/ou manter durante a execução do contrato o preposto previsto no Edital/Contrato.	Multa de 0,2% ao dia sobre o valor mensal do Contrato.
15	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação "Deveres e Responsabilidades da Contratada" do presente Termo de Referência	Multa de 0,2% ao dia sobre o valor mensal do Contrato.
16	Deixar de garantir confidencialidade e inviolabilidade das informações que tiver acesso em virtude da prestação do serviço contratado.	Multa de 10% sobre o valor mensal a ser pago, sem prejuízo da aplicação cumulativa das demais sanções previstas no presente Termo de Referência
17	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
18	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021
19	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
20	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
21	Não atender aos Indicadores de Nível de Serviço conforme as severidades dos chamados	Conforme explicitado no item 8 do presente Termo de Referência.

9.1.1. O descumprimento das obrigações assumidas pelo Contratado será tratado de acordo com a natureza e os efeitos da ocorrência, distinguindo-se:

9.1.1.1. o **redimensionamento do pagamento decorrente do Instrumento de Medição de Resultado – IMR**, disciplinado no item 8 deste Termo de Referência, quando o resultado efetivamente entregue não atingir os níveis mínimos de serviço ou os indicadores de desempenho estabelecidos; e

9.1.1.2. a **infração administrativa**, quando a conduta ou omissão do Contratado se enquadrar nas hipóteses previstas na Lei nº 14.133, de 2021, neste Termo de Referência ou no contrato, hipótese em que eventual sanção dependerá de procedimento administrativo próprio, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

9.1.1.3. O redimensionamento do pagamento decorrente do IMR **não possui natureza de sanção administrativa**, constituindo adequação da contraprestação ao resultado efetivamente entregue pelo Contratado.

9.1.1.4. O descumprimento de indicador ou de nível mínimo de serviço poderá, além do redimensionamento previsto no item 8, caracterizar infração administrativa quando, consideradas a natureza, a gravidade, a frequência, a duração, a responsabilidade do Contratado e os impactos causados, estiver configurada uma das hipóteses previstas no item 9.3.

9.1.1.5. A existência de redimensionamento financeiro decorrente do IMR não impedirá a apuração de eventual infração administrativa decorrente do mesmo evento, quando presentes fundamentos autônomos para tanto, devendo a Administração observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade e evitar duplicidade de consequência sancionatória pelo mesmo fato e fundamento.

9.1.1.6. Para fins de avaliação da ocorrência, a fiscalização deverá identificar e registrar, no mínimo:

- a) o fato ocorrido;
- b) a obrigação contratual eventualmente descumprida;
- c) a data, o período e a duração da ocorrência;
- d) o impacto causado à execução, à disponibilidade, à segurança ou à continuidade da solução;
- e) a existência de responsabilidade imputável ao Contratado;
- f) eventual redimensionamento do pagamento já aplicado por meio do IMR;
- g) as medidas corretivas adotadas pelo Contratado; e
- h) a possível caracterização de infração administrativa.

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

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

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

9.2.3. O redimensionamento previsto neste item será apurado conforme o Instrumento de Medição de Resultado – IMR estabelecido no item 8 e não dispensará o Contratado da obrigação de corrigir a irregularidade ou concluir adequadamente a obrigação contratual.

9.2.4. Quando os fatos que deram origem ao redimensionamento também apresentarem elementos que possam caracterizar infração administrativa, a fiscalização promoverá o respectivo registro e encaminhará a ocorrência ao Gestor do Contrato para avaliação e, quando cabível, à autoridade competente para adoção das providências pertinentes.

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:

9.4.1. Advertência: 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: Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do item 9.3, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar: Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do item 9.3, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, quando as circunstâncias justificarem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para a infração descrita na alínea “d” do item 9.3, de **0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso injustificado**, incidente sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **10 (dez) dias**.

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

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

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do item 9.3, de **2% (dois por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do item 9.3, de **10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita na alínea “b” do item 9.3, de **5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória, para a infração descrita na alínea “d” do item 9.3, de **5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita na alínea “a” do item 9.3, de **1% (um 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, observadas as condições e os limites previstos na Lei nº 14.133, de 2021.

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

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

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **20 (vinte) dias**, contado da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

9.10.1. Para a garantia da ampla defesa e do contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como para aqueles 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, hipótese em que 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**, instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no **Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – 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.

9.17. Sem prejuízo das demais situações que possam caracterizar inexecução parcial à luz das circunstâncias do caso concreto, constituirão **critérios objetivos relevantes para avaliação da ocorrência de inexecução parcial** as situações previstas nos itens 9.17.1 a 9.17.4.

9.17.1. Redimensionamento mensal: A aplicação acumulada, no mês de referência, de redimensionamentos decorrentes do IMR em percentual **superior a 10% (dez por cento) do valor mensal do Item 1** poderá caracterizar inexecução parcial, mediante análise da fiscalização e do Gestor do Contrato.

Justificativa técnica: a incidência acumulada de ajustes superior a 10% evidencia degradação material da qualidade dos serviços ou descumprimento relevante dos níveis mínimos de desempenho. Considerando que a contratação se destina à sustentação de ambiente de missão crítica, resultado mensal significativamente inferior ao contratado representa elevação do risco à disponibilidade e à continuidade operacional da Sala-Cofre/Data Center.

9.17.2. Reincidência de descumprimentos de maior gravidade: A ocorrência, por **3 (três) ou mais vezes no mesmo mês**, de descumprimentos relacionados aos Indicadores 1, 2 ou 3 do IMR que tenham alcançado a maior faixa de ajuste aplicável à respectiva etapa poderá caracterizar inexecução parcial.

Justificativa técnica: a repetição, no mesmo período de medição, de ocorrências situadas na maior faixa de descumprimento dos indicadores temporais demonstra insuficiência reiterada na capacidade operacional do Contratado para cumprir os níveis mínimos de serviço pactuados, elevando o risco de comprometimento da continuidade da infraestrutura crítica.

9.17.3. Indisponibilidade parcial prolongada: A ocorrência, por responsabilidade imputável ao Contratado, de **indisponibilidade parcial de sistema ou subsistema crítico por período superior a 24 (vinte e quatro) horas**, consecutivas ou acumuladas no mesmo mês de referência, poderá caracterizar inexecução parcial.

Justificativa técnica: a Sala-Cofre opera mediante integração e redundância de subsistemas de energia, climatização, detecção e combate a incêndio, monitoramento, segurança física e demais componentes. A indisponibilidade prolongada de parte desses elementos reduz a resiliência e as camadas de proteção do ambiente, expondo os ativos de TIC a risco operacional elevado, ainda que não ocorra paralisação integral.

9.17.4. Indisponibilidade total prolongada: A ocorrência, por responsabilidade imputável ao Contratado, de **indisponibilidade total da solução ou de sistema ou subsistema cuja falha inviabilize a operação segura da Sala-Cofre/Data Center por período superior a 12 (doze) horas**, consecutivas ou acumuladas no mesmo mês de referência, poderá caracterizar inexecução parcial de elevada gravidade, sem prejuízo da avaliação quanto à eventual incidência de hipótese mais grave prevista no item 9.3.

Justificativa técnica: a indisponibilidade integral por período dessa magnitude representa comprometimento grave do resultado essencial da contratação, cujo objetivo é preservar a disponibilidade, segurança e continuidade operacional da infraestrutura física e ambiental que sustenta os ativos de TIC do INCRA.

9.17.5. A ocorrência das situações previstas nos itens 9.17.1 a 9.17.4 **não acarretará automaticamente a aplicação de sanção administrativa**.

9.17.6. Para a caracterização da inexecução parcial deverão ser analisados, no caso concreto:

a) a responsabilidade do Contratado;

- b) a natureza e a gravidade da ocorrência;
- c) a duração e a extensão dos efeitos;
- d) a reincidência;
- e) os impactos sobre a disponibilidade, segurança e continuidade da Sala-Cofre/Data Center;
- f) as providências adotadas pelo Contratado para mitigação e correção;
- g) a existência de circunstâncias não imputáveis ao Contratado; e
- h) eventual enquadramento em hipótese mais grave prevista no item 9.3.

9.17.7. A fiscalização deverá registrar a ocorrência e encaminhá-la ao Gestor do Contrato, acompanhada das evidências pertinentes, para avaliação quanto à caracterização de inexecução parcial e, se cabível, encaminhamento à autoridade competente para instauração do procedimento administrativo correspondente.

9.17.8. Não serão considerados, para fins das hipóteses previstas nos itens 9.17.3 e 9.17.4, os períodos de indisponibilidade formalmente excluídos da apuração do IDS na forma do item 8 deste Termo de Referência, quando decorrentes de:

- a) manutenção programada previamente autorizada pelo INCRA;
- b) suspensão ou interrupção determinada pela Contratante;
- c) fato imputável exclusivamente ao INCRA;
- d) caso fortuito ou força maior devidamente comprovados e reconhecidos pela fiscalização;
- e) sistema, equipamento ou serviço não abrangido pela responsabilidade contratual do Contratado; ou
- f) outra circunstância formalmente reconhecida pela fiscalização como não imputável ao Contratado.

Relação entre IMR, inexecução e sanções administrativas

9.18. Para fins de gestão e fiscalização contratual, deverão ser observados os seguintes tratamentos:

Situação identificada	Tratamento aplicável
Resultado abaixo da meta ou do nível mínimo definido no IMR	Redimensionamento do pagamento, conforme item 8
Falha pontual, corrigida, sem elementos suficientes para caracterização de infração administrativa	Registro, acompanhamento e correção da ocorrência
Conduta enquadrável em alguma das hipóteses do item 9.3	Apuração de infração administrativa
Ocorrência que alcance os critérios do item 9.17	Avaliação formal quanto à caracterização de inexecução parcial
Dano causado ao INCRA	Reparação integral, sem prejuízo das demais medidas cabíveis
Inexecução total ou infração de maior gravidade	Adoção das providências previstas nos itens 9.3 a 9.16, mediante o devido processo administrativo

9.18.1. Um mesmo evento poderá produzir **redimensionamento do pagamento pelo IMR** e, quando houver fundamento jurídico autônomo para caracterização de infração administrativa, ensejar procedimento sancionatório, tendo em vista a natureza distinta dos institutos.

9.18.2. A Administração deverá observar a proporcionalidade e a individualização da conduta, evitando a imposição de múltiplas consequências sancionatórias fundadas no mesmo fato e no mesmo fundamento.

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 mediante procedimento de licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução será o de **empreitada por preço unitário**, com pagamento vinculado às unidades efetivamente executadas, medidas e aceitas pela fiscalização, observados os quantitativos máximos estimados e os preços unitários contratados.

10.2.1. A opção pela empreitada por preço unitário decorre da composição da solução, que reúne:

- I – serviço continuado mensal de manutenção e suporte, medido por mês efetivamente prestado; e
- II – serviços e fornecimentos sob demanda, cuja necessidade efetiva e quantidade de execução não podem ser determinadas antecipadamente com precisão absoluta.

10.2.2. A adoção de preço unitário reduz o risco de pagamento por serviços ou fornecimentos não executados e permite que a remuneração corresponda às quantidades efetivamente demandadas, executadas, medidas e aceitas durante a vigência contratual.

10.2.3. Para fins de julgamento das propostas, será considerado o valor global do grupo, resultante da aplicação dos preços unitários ofertados aos respectivos quantitativos máximos estimados, sem descaracterizar o regime de execução por preço unitário.

10.2.4. Os quantitativos dos itens sob demanda constituem limites máximos estimados e não representam obrigação de consumo integral pela Administração.

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;

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

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

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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos

tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

- 10.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 10.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 10.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 10.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

- 10.22. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;
- 10.23. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;
- 10.24. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais , já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

- 10.25. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.**
- 10.26. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;
- 10.27. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

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

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

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

Qualificação Técnica

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

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

10.32. Será exigido registro ou inscrição da empresa e dos profissionais responsáveis na entidade profissional competente somente para as atividades cujo exercício esteja legalmente sujeito à fiscalização profissional, observadas as atribuições previstas na legislação aplicável a cada categoria.

10.32.1. Será admitido registro no CREA, CFT ou em outro conselho profissional competente, conforme a natureza da atividade e a atribuição legal do profissional responsável.

10.32.2. Quando o registro da empresa ou do profissional tiver sido emitido por Conselho de outra unidade da Federação, será admitida a apresentação do visto ou registro secundário exigível para atuação no Distrito Federal no momento previsto pela legislação profissional aplicável, não sendo utilizada a localização do registro como restrição à participação no certame.

10.32.3. As sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência mediante apresentação, no momento legalmente exigível para o exercício da atividade no País, da documentação ou solicitação de registro perante a entidade profissional competente, quando aplicável.

10.33. A comprovação da qualificação técnica será realizada mediante demonstração de capacidade técnico-operacional e técnico-profissional compatível com as parcelas de maior relevância técnica ou valor significativo do objeto, observados os critérios de proporcionalidade estabelecidos neste Termo de Referência.

10.33.1. Capacidade técnico-operacional

10.33.1.1. A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que demonstre(m) experiência anterior na execução de serviços similares de manutenção de Sala-Cofre, Sala Segura, Data Center ou ambiente de missão crítica de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à pertinente ao objeto, pelo período mínimo de 12 (doze) meses.

10.33.1.2. Para fins de qualificação, a experiência deverá guardar compatibilidade com as parcelas de maior relevância técnica da contratação, podendo envolver, conforme demonstrado pelo conjunto dos atestados apresentados:

- I – manutenção de célula estanque, Sala-Cofre, Sala Segura ou ambiente tecnicamente equivalente;
- II – sistemas de fornecimento ininterrupto de energia – UPS/nobreaks;
- III – sistemas de climatização de precisão;
- IV – grupos geradores destinados à alimentação de infraestrutura crítica;
- V – sistemas de detecção e combate a incêndio por agente limpo;
- VI – instalações elétricas associadas a ambiente crítico;
- VII – sistemas de monitoramento, supervisão e controle ambiental; e
- VIII – demais subsistemas tecnicamente pertinentes à sustentação de Data Center ou ambiente de missão crítica.

10.33.1.3. A exigência não será interpretada como obrigação de comprovação de experiência com fabricante, marca ou modelo específico da Sala-Cofre ou dos equipamentos instalados no INCRA, sendo admitidos atestados relativos a ambientes e soluções tecnicamente equivalentes.

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

10.33.2. Capacidade técnico-profissional

10.33.2.1. Indicar profissional para ser o Responsável Técnico pelo serviço licitado, podendo ser Engenheiro Civil, Engenheiro Eletricista/Eletrotécnico ou Engenheiro Mecânico, comprovando na fase de habilitação, com atestado de capacidade técnica e/ou Certidão de acervo técnico que prestou serviços como responsável técnico de serviços de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva em ambientes sala-cofre.

10.33.2.2. A comprovação de capacidade técnico-profissional será exigida exclusivamente em relação às parcelas de maior relevância técnica ou valor significativo indicadas neste Termo de Referência e deverá demonstrar experiência anterior compatível com as atividades que estarão sob responsabilidade do respectivo profissional.

10.33.2.3. Não será exigida do profissional a comprovação de experiência em todos os subsistemas integrantes da solução quando suas atribuições profissionais estiverem restritas a área técnica específica, devendo a comprovação guardar correspondência com as atividades que efetivamente estarão sob sua responsabilidade.

10.33.2.4. Para fins da comprovação técnico-profissional, serão considerados os seguintes parâmetros de referência:

Parcela	Infraestrutura do INCRA	Referência máxima
Célula estanque/Sala-Cofre	36 m ²	18 m ²
UPS	160 kVA	80 kVA
Climatização de precisão	21 TR	10 TR
Grupo gerador	141/150 kVA	70 kVA

10.33.2.5. A comprovação das parcelas poderá ser realizada mediante a indicação de um ou mais profissionais, de acordo com suas respectivas atribuições profissionais, não sendo exigido que um único responsável técnico reúna experiência em todas as parcelas relacionadas.

10.33.2.6. Os profissionais indicados para fins de comprovação da capacidade técnico-profissional deverão participar da execução dos serviços correspondentes às respectivas áreas de responsabilidade, admitida sua substituição por profissional de experiência equivalente ou superior, desde que previamente aprovada pela Administração.

10.33.2.7. A comprovação do vínculo do Responsável Técnico e a licitante deverá ser realizada no ato da assinatura do contrato.

10.34. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, documentos, dados do contratante, local de prestação e demais evidências pertinentes.

10.35. Os atestados deverão referir-se a serviços compatíveis com as atividades econômicas principal ou secundárias constantes dos atos constitutivos da licitante.

10.36. A comprovação da capacidade de atendimento não dependerá da instalação prévia de escritório, filial ou unidade administrativa no Distrito Federal, nem constituirá requisito de habilitação, devendo a Contratada assegurar, durante toda a execução, os meios necessários ao cumprimento dos níveis de serviço contratados.

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

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

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

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

Disposições gerais sobre habilitação

10.41. 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.

10.42. 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.

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

10.44. 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.

10.45. 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

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

10.46.1. 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;

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

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

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

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

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

10.46.6.1. ata de fundação;

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

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

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

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

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

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

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, correspondente ao valor máximo aceitável para a vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, é de **R\$ 999.485,90 (novecentos e noventa e nove mil, quatrocentos e oitenta e cinco reais e noventa centavos)**, conforme os custos unitários e quantitativos máximos constantes da tabela do item 1.1 deste Termo de Referência.

11.1.1. Do valor máximo estimado:

I – **R\$ 623.379,12** (seiscentos e vinte e três mil, trezentos e setenta e nove reais e doze centavos), correspondem à prestação continuada do Item 1 durante os 24 (vinte e quatro) meses da vigência inicial; e

II – **R\$ 376.106,78** (trezentos e setenta e seis mil, cento e seis reais e setenta e oito centavos), correspondem ao limite máximo estimado dos Itens 2 a 7, cuja execução é eventual e condicionada à efetiva necessidade da Administração.

11.1.2. Os valores correspondentes aos Itens 2 a 7 não constituem obrigação de consumo integral e somente serão devidos quando os respectivos serviços ou fornecimentos forem previamente autorizados, efetivamente executados, medidos e aceitos pela fiscalização.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/unidade: 37201/373083

- II) Fonte de recursos: 152000231;
- III) Programa de trabalho: 226008;
- IV) Elemento de despesa: 339040; e
- V) Plano interno: E2000.0004.01

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

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações constantes deste Termo de Referência não possuem caráter sigiloso, ressalvadas aquelas que, por sua natureza ou por disposição legal, estejam sujeitas a restrição de acesso ou a dever de confidencialidade.

13.2. Integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

I – Anexo I – Estudo Técnico Preliminar nº 47/2025 (SEI nº 28340405), acompanhado dos seguintes Apêndices:

- a) **Apêndice I – Detalhamento dos Componentes da Sala-Cofre/Data Center (SEI nº 24717649);**
- b) **Apêndice II – Detalhamento da Especificação do Objeto (SEI nº 24717702);**
- c) **Apêndice III – Atividades e Periodicidade da Manutenção Preventiva Programada (SEI nº 24717866);**

Termo de Referência nº 072/2026

- a) **II – Anexo II – Modelo de Proposta de Preços (SEI nº 29952850);**
- b) **III – Anexo III – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (SEI nº 28394176);**
- c) **IV – Anexo IV – Termo de Ciência (SEI nº 28394971).**

13.2.1. Os documentos relacionados no item 13.2, inclusive os respectivos Apêndices, **constituem partes integrantes e indissociáveis deste Termo de Referência**, devendo ser observados conjuntamente para fins de interpretação, formulação das propostas, execução, fiscalização, medição e recebimento do objeto contratado.

13.2.2. Os anexos e Apêndices relacionados no item 13.2 deverão estar **efetivamente vinculados ao artefato no Sistema TR Digital e disponibilizados conjuntamente com o instrumento convocatório**, de modo a assegurar aos licitantes acesso integral às informações, especificações técnicas, requisitos, condições de execução e modelos necessários à adequada formulação das propostas e à futura execução contratual.

13.2.3. Previamente à publicação do instrumento convocatório, deverá ser realizada conferência da **integridade, vinculação e disponibilidade** de todos os anexos e Apêndices relacionados no item 13.2, bem como da correspondência entre suas denominações, números SEI e referências constantes deste Termo de Referência, do Edital e dos demais artefatos da contratação.

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 02/10/2026 às 08:33:57.

Despacho: Integrante Administrativa

MARCELLI PEREIRA MACHADO DE OLIVEIRA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 01/10/2026 às 23:02:15.

Despacho: Integrante requisitante

PABLO ALVES DE SOUZA PONTES

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 02/10/2026 às 09:13:45.