# TERMO DE REFERÊNCIA (RETIFICADO)

**Processo Administrativo nº** PAC 2026/064

**Versão:** 2 – substitui a versão 1, datada de 11/09/2026.

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços contínuos de cessão temporária de direito de uso (subscrição) de 2 (duas) licenças da suíte de aplicativos Adobe Creative Cloud, modalidade institucional (por equipe), pelo período de 36 (trinta e seis) meses, com armazenamento em nuvem, atualizações e suporte técnico, para atender às atividades de produção gráfica, editorial, audiovisual e documental do Departamento de Comunicação do CREF2/RS, nos termos da tabela abaixo e das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

| Item | Especificação resumida | CATSER | Unidade de medida | Qtde. | Valor unitário (R$) | Valor total (R$) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Licença de uso da suíte Adobe Creative Cloud, modalidade institucional (por equipe), com armazenamento em nuvem, atualizações e suporte técnico – subscrição por 36 (trinta e seis) meses | 26077 | Licença | 2 | 17.175,97 | 34.351,94 |
| **Total** | | | | | | **34.351,94** |

### Natureza do serviço

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado (art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133, de 2021).

### Modelo de execução e regime de mão de obra

1.3. O serviço é enquadrado como contínuo, pois se destina à manutenção da atividade administrativa do CREF2/RS, decorrente de necessidade permanente ou prolongada (art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133, de 2021), sendo a vigência plurianual mais vantajosa por evitar renovações anuais.

1.4. O serviço será prestado sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

### Vigência

1.5. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses, contado de 01/12/2026, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6. O contrato ou instrumento equivalente detalhará as regras de vigência e prorrogação.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar nº 2026/064, apêndice deste Termo de Referência, e é resumida a seguir.

### Necessidade

2.2. O Departamento de Comunicação do CREF2/RS é responsável pela criação, edição e finalização dos materiais gráficos, editoriais, audiovisuais e digitais do Conselho, utilizados diariamente no site institucional, nas redes sociais, em materiais impressos, como livretos e folders, e na cobertura de eventos, com produção e publicação de conteúdo em tempo real.

2.3. Essas atividades são executadas com a suíte Adobe Creative Cloud, utilizada pelo CREF2/RS desde 2016 e cujo licenciamento atual termina em 01/12/2026, sem previsão de prorrogação. O acervo de arquivos e projetos institucionais produzido desde então está, em sua maioria, vinculado a essa solução.

2.4. Na contratação anterior, foi adquirida 1 (uma) licença para uso por 2 (dois) usuários. Como a licença do fabricante é de uso individual, o uso por 2 (dois) usuários exige 2 (duas) licenças, que também permitem o acesso por dispositivos móveis durante os eventos.

2.5. A ausência de licenciamento a partir de 01/12/2026 acarretará a paralisação das atividades de produção de conteúdo do Departamento e a perda de acesso aos recursos e aos arquivos vinculados à solução em uso, comprometendo a produção de materiais institucionais.

2.6. Com a contratação, pretende-se assegurar a continuidade e a qualidade da produção de comunicação institucional, preservar a compatibilidade com o acervo existente, reduzir retrabalhos e manter a eficiência do fluxo de trabalho do Departamento.

### Alinhamento institucional

2.7. A contratação contribui para a continuidade da comunicação institucional do CREF2/RS com os profissionais registrados e com a sociedade e está alinhada ao Planejamento Estratégico do Conselho.

### Memória de cálculo dos quantitativos

2.8. Os quantitativos foram dimensionados conforme a memória de cálculo abaixo:

| Item | Base de dimensionamento | Parâmetro | Histórico de demanda | Quantidade |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 (dois) usuários da solução no Departamento de Comunicação | 1 (uma) licença por usuário, por se tratar de licença de uso individual, conforme regra do fabricante | 1 (uma) licença utilizada com 2 (dois) acessos | 2 licenças |

### Plano de Contratações Anual

2.9. O objeto está previsto no Plano de Contratações Anual 2026 do CREF2/RS.

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

3.1. A solução consiste na contratação dos serviços descritos no item 1.1 deste Termo de Referência, em quantidade e padrão de qualidade suficientes para atender à necessidade descrita no item 2, compreendendo a disponibilização das licenças, o acesso às aplicações e aos arquivos em nuvem, as atualizações, o suporte técnico e as demais providências necessárias à sua execução.

### Composição do serviço

3.2. A prestação do serviço compreenderá:

a) disponibilização e ativação de 2 (duas) licenças da suíte Adobe Creative Cloud, modalidade institucional, na conta VIP já existente do CREF2/RS, com preservação dos arquivos armazenados em nuvem e das configurações da conta;

b) acesso às aplicações integradas de edição de imagens, criação gráfica, editoração, produção audiovisual e tratamento de documentos digitais, em computadores do CREF2/RS e em dispositivos móveis;

c) armazenamento em nuvem, compartilhamento de arquivos e trabalho colaborativo;

d) atualização das aplicações durante toda a vigência, sem custo adicional;

e) suporte técnico para ativação e utilização das licenças durante toda a vigência;

f) registro de execução, mediante comprovação da ativação das licenças no console de administração; e

g) transição e encerramento ao final do contrato, nos termos do item 5.

### Ciclo de vida do objeto

3.3. Na definição da solução foram consideradas todas as etapas da prestação ao longo da vigência (art. 6º, inciso XXIII, alínea "c", e art. 11, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

a) implantação: disponibilização e ativação das licenças em 01/12/2026, início da vigência e data de término do licenciamento atual, sem interrupção do acesso, precedidas da atualização dos administradores e dos usuários da conta e da cópia de segurança dos arquivos armazenados em nuvem;

b) execução rotineira e avaliação de desempenho: acesso contínuo às aplicações, atualizações e suporte técnico durante os 36 (trinta e seis) meses de vigência, com verificação pela fiscalização da continuidade do acesso, da regularidade das licenças e da prestação do suporte;

c) custos ao longo da vigência: pagamento em parcela única, após a ativação das licenças e o recebimento definitivo, sem custos de reposição de materiais, de peças ou de deslocamentos;

d) encerramento: ao final da vigência, preservação dos arquivos armazenados na conta institucional do CREF2/RS e planejamento, com a devida antecedência, da renovação ou da nova contratação, para evitar a descontinuidade do acesso.

### Especificação técnica do serviço

3.4. Os serviços deverão atender às especificações mínimas do quadro abaixo, observados os requisitos de qualidade, segurança, regularidade e adequação à finalidade a que se destinam:

| Item | Atividade | Padrão mínimo de execução | Frequência | Como o fiscal confere |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Disponibilização e ativação das licenças | 2 (duas) licenças ativas na conta VIP do CREF2/RS, atribuídas aos usuários indicados, com acesso integral a todos os aplicativos da suíte e preservação dos arquivos em nuvem | Única, em 01/12/2026 | Console de administração (planos e licenças, quantidade e data de renovação) e teste de acesso pelos usuários |
| 2 | Acesso às aplicações | Acesso às aplicações em computadores do CREF2/RS e em dispositivos móveis, observada a regra de uso individual do fabricante | Contínua, durante a vigência | Registro de ocorrências de indisponibilidade |
| 3 | Armazenamento em nuvem e trabalho colaborativo | Armazenamento, compartilhamento e sincronização de arquivos conforme o plano contratado | Contínua, durante a vigência | Console de administração e registro de ocorrências |
| 4 | Atualizações | Disponibilização das versões mais recentes lançadas pelo fabricante, sem custo adicional | Conforme lançamento do fabricante | Verificação da versão instalada nos equipamentos |
| 5 | Suporte técnico | Atendimento de chamados de ativação, vinculação e acesso nos prazos do item 5.6 | Sob demanda | Registro dos chamados, com data e hora de abertura e de solução |

### Prevalência da especificação

3.5. Em caso de divergência entre a descrição do CATSER e a deste Termo de Referência, prevalece a deste Termo de Referência.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### Sustentabilidade

4.1. Na execução dos serviços, o Contratado deverá atender aos seguintes requisitos de sustentabilidade, baseados no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU e no Plano de Logística Sustentável do CREF2/RS:

4.1.1 entrega das licenças, das informações de ativação e da documentação exclusivamente por meio eletrônico, sem mídias físicas nem embalagens;

4.1.2 compatibilidade da solução com o parque de equipamentos existente, sem exigência de substituição de hardware para sua utilização.

4.2. Quando houver obrigação de logística reversa ou de destinação ambientalmente adequada de resíduos gerados na execução, o Contratado deverá realizar a coleta, a retirada e a destinação dos materiais, embalagens, peças ou resíduos, observados os procedimentos e prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

### Indicação de marca

4.3. As licenças deverão ser da suíte Adobe Creative Cloud, da marca Adobe, por compatibilidade com a plataforma e com o acervo de arquivos e projetos já adotados pelo CREF2/RS (art. 41, inciso I, alínea "b", da Lei nº 14.133, de 2021).

### Vistoria

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

### Qualificação dos profissionais alocados

4.5. Não há exigência de qualificação específica de profissionais, por se tratar de cessão de direito de uso de software, sem alocação de empregados do Contratado nas dependências do CREF2/RS.

### Garantia do serviço

4.6. A garantia do serviço está disciplinada no item 5.

### Requisitos adicionais

4.7. Além dos requisitos previstos nos subitens anteriores, a execução deverá atender aos seguintes requisitos:

4.7.1 licenças na modalidade institucional (por equipe), vinculadas ao CREF2/RS, com console de administração que permita atribuir e reatribuir as licenças entre usuários, em razão da necessidade de que as licenças pertençam à instituição, e não a pessoas físicas;

4.7.2 provisionamento das licenças na conta VIP já existente do CREF2/RS, com preservação dos arquivos armazenados em nuvem e das configurações da conta, em razão da necessidade de evitar a migração do acervo e a perda de conteúdo;

4.7.3 licenciamento regular e oficial, em observância à Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, devendo o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar comprovar, na fase de aceitação da proposta, que é revenda autorizada **Adobe com Especialização em Governo**, condição necessária para o licenciamento no segmento Governo do programa VIP em que está registrada a conta do CREF2/RS;

4.7.4 caso o provisionamento na conta VIP existente não seja possível, prestação de suporte especializado para a migração dos arquivos armazenados em nuvem na licença atual para a nova licença, sem perda de dados, até 01/12/2026, em razão da necessidade de preservar o acervo institucional.

### Requisitos específicos de serviços de TIC

4.8. A prestação dos serviços de TIC observará, além dos requisitos anteriores:

4.8.1 Requisitos de negócio: a solução deve permitir ao CREF2/RS a criação, a edição e a finalização de materiais gráficos, editoriais (livretos, folders e similares), audiovisuais e documentais, com edição avançada de imagens, compatibilidade com o acervo existente, armazenamento em nuvem acesso por dispositivos móveis durante a cobertura de eventos, interface e suporte em língua portuguesa, compatibilidade das principais aplicações com os sistemas operacionais Windows e macOS e disponibilidade de aplicativos para dispositivos móveis Android e iOS.

4.8.2 Segurança da informação e privacidade: o Contratado observará a Política de Segurança da Informação do CREF2/RS e a Lei nº 13.709, de 2018, e manterá sigilo sobre dados e informações a que tiver acesso, mediante assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo pelo representante legal e do Termo de Ciência pelos empregados envolvidos (Anexo III).

4.8.3 Propriedade intelectual: pertencerão ao CREF2/RS os arquivos, projetos e demais conteúdos produzidos com a solução, inclusive os armazenados em nuvem (art. 93 da Lei nº 14.133, de 2021).

4.8.4 Manutenção: atualizações corretivas e evolutivas das aplicações disponibilizadas pelo fabricante durante a vigência, conforme o item 3.4.

4.8.5 Capacitação: não faz parte do escopo, por se tratar da continuidade da solução já utilizada pela equipe.

### Subcontratação, garantia da contratação e participação de ME/EPP

4.9. Subcontratação. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.10. Garantia da contratação (arts. 96 a 102 da Lei nº 14.133, de 2021). Não será exigida, em razão do baixo valor da contratação e do pagamento em parcela única somente após a ativação das licenças e o recebimento definitivo.

4.11. ~~Participação exclusiva de ME/EPP. A participação será exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, por se tratar de item de valor inferior a R$ 80.000,00 (art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006), observados os arts. 4º da Lei nº 14.133, de 2021, e 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006.~~

4.12. Será aplicado tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no art. 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123 de 2006, e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### Início e forma de execução

5.1. A execução dos serviços terá início em 01/12/2026, com a disponibilização e a ativação das licenças, sem interrupção do acesso em relação ao licenciamento atual.

5.2. Os serviços serão executados de forma contínua, conforme as atividades e frequências do quadro do item 3.4.

### Local e horário

5.3. Os serviços serão prestados nos locais e horários abaixo:

| Local | Endereço | Horário | Observação |
|---|---|---|---|
| Sede do CREF2/RS | Rua Coronel Genuíno, 421, conj. 401, Centro Histórico, Porto Alegre/RS, CEP 90010-350 | Acesso às aplicações: 24 horas por dia, 7 dias por semana | Disponibilização remota, por meio do console de administração |
| Dispositivos móveis dos usuários | Locais de cobertura de eventos do CREF2/RS | Acesso às aplicações: 24 horas por dia, 7 dias por semana | Uso em um dispositivo por vez, conforme regra do fabricante |

### Rotinas de execução

5.4. A execução observará as atividades e frequências do quadro de especificação do item 3.4, não havendo rotinas complementares.

### Materiais, equipamentos e informações para a proposta

5.5. Não haverá fornecimento de materiais, equipamentos, ferramentas ou utensílios, por se tratar de cessão de direito de uso de software com entrega eletrônica.

5.6. Para o dimensionamento da proposta, informa-se: o CREF2/RS possui conta no programa de licenciamento por volume do fabricante (VIP), segmento Governo, com 1 (uma) licença Creative Cloud Pro, cujo período contratado termina em 01/12/2026; a contratação compreende 2 (duas) licenças, atribuídas a 2 (dois) usuários do Departamento de Comunicação; o identificador da conta VIP será informado ao Contratado após a assinatura do contrato.

### Prazos de atendimento

5.7. Os chamados de suporte técnico serão atendidos nos prazos abaixo, contados da abertura pelo fiscal do contrato ou pelos usuários por e-mail, telefone ou sistema de chamados do Contratado, em dias úteis, das 8h às 18h:

| Prioridade | Situação | Início do atendimento | Solução |
|---|---|---|---|
| Emergencial | Impossibilidade de acesso às aplicações por todos os usuários | 4 (quatro) horas úteis | 1 (um) dia útil |
| Alta | Impossibilidade de acesso de um usuário ou falha de ativação ou de vinculação de licença | 8 (oito) horas úteis | 2 (dois) dias úteis |
| Normal | Dúvidas e demais solicitações | 1 (um) dia útil | 5 (cinco) dias úteis |

### Garantia do serviço

5.8. O prazo de garantia dos serviços é o legal, previsto no art. 26 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

5.9. Durante a vigência, o Contratado corrigirá, sem ônus para o CREF2/RS, as falhas de disponibilização, de ativação, de vinculação ou de acesso às licenças, nos prazos do item 5.6.

5.10. A garantia tem vigência própria, independente da vigência contratual, e seu descumprimento sujeita o Contratado às sanções cabíveis mesmo após o encerramento do contrato.

### Transição e finalização do contrato

5.11. Ao final do contrato, o Contratado deverá, em até 30 (trinta) dias antes do encerramento: manter as licenças ativas até o último dia da vigência; informar a data de término da subscrição; e colaborar com a transferência da gestão da conta VIP do CREF2/RS ao fornecedor que vier a ser indicado, sem perda dos arquivos armazenados em nuvem.

5.12. Não se aplica a transferência de conhecimento de que trata o modelo para serviços de TIC, por não haver desenvolvimento ou sustentação de sistemas, códigos-fonte ou bases de dados produzidos pelo Contratado.

5.13. As disposições sobre prazos de atendimento, garantia contratual, transição e transferência de conhecimento somente se aplicam quando compatíveis com a natureza do serviço e expressamente exigidas neste Termo de Referência.

## 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### Fiscalização e gestão do contrato

6.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do contrato, ou pelo respectivo substituto, e gerida pelo gestor do contrato, designados por portaria da Presidência, observada a segregação de funções (arts. 7º e 117 da Lei nº 14.133, de 2021). Os atos de gestão e fiscalização serão registrados no processo de gestão e fiscalização do contrato (GFIS).

6.1.1 Por se tratar de contratação de baixo valor, sem dedicação exclusiva de mão de obra, a fiscalização técnica e a fiscalização administrativa serão exercidas por um único fiscal.

### Fiscal do contrato

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

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

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

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

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

6.7. O fiscal 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.

6.8. O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado e acompanhará o empenho, o pagamento, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

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

6.10. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto, nos termos do item 7.5.

### Gestor do contrato

6.11. Cabe ao gestor do contrato:

a) 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 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;

b) acompanhar os registros realizados pelo fiscal do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;

c) acompanhar a manutenção das condições de habilitação do Contratado, 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;

d) realizar o recebimento definitivo do objeto, nos termos do item 7.6;

e) emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;

f) 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;

g) 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; e

h) enviar a documentação pertinente à Área de Contratos do DLIC para o ateste da nota fiscal e a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da nota fiscal emitida pelo Contratado confere com o valor dimensionado no recebimento definitivo.

### Área de Contratos do DLIC

6.12. Caberá à Área de Contratos do Departamento de Licitações e Contratos (DLIC) o ateste da nota fiscal, após o recebimento definitivo, e o encaminhamento para liquidação e pagamento.

6.13. 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 CREF2/RS ou de seus agentes, gestores e fiscais.

### Preposto

6.14. O Contratado designará formalmente preposto, antes do início dos serviços, com poderes para representá-lo na execução do contrato.

6.14.1 O preposto não precisará permanecer no local da execução, devendo atender às convocações do CREF2/RS em até 24 (vinte e quatro) horas e manter telefone e e-mail disponíveis em dias úteis, das 9h às 18h.

6.14.2 O CREF2/RS poderá recusar, justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto.

### Rotinas de fiscalização e comunicações

6.15. Além das atribuições legais, a fiscalização obedecerá às seguintes rotinas:

6.15.1 verificação da ativação das licenças no início da vigência e verificações trimestrais no console de administração, com base no quadro do item 3.4, registradas na Lista de Verificação da Execução (Anexo I);

6.15.2 registro de todas as ocorrências no processo GFIS, com data, descrição, providência adotada e prazo de correção;

6.15.3 controle dos chamados de suporte, com os prazos do item 5.6;

6.15.4 comunicação ao gestor de falhas reiteradas, para instrução de eventual processo sancionatório.

6.16. As comunicações entre o CREF2/RS 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, preferencialmente por e-mail institucional, considerando-se recebidas no primeiro dia útil seguinte ao envio.

6.17. Em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato, será realizada reunião inicial, na qual o Contratado apresentará o preposto e entregará o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e os Termos de Ciência (Anexo III); são mecanismos formais de comunicação a ata de reunião, o sistema de chamados e o e-mail institucional.

6.18. Dependem de comunicação formal, por e-mail institucional ou ofício, com registro no processo de gestão e fiscalização do contrato, a ordem de início da execução, as notificações para correção de falhas, a convocação do preposto, as comunicações de recebimento provisório e definitivo, os pedidos de alteração, prorrogação ou reequilíbrio contratual e os atos do processo sancionatório.

6.18.1 Admite-se o uso de aplicativo de mensagens instantâneas, em número de telefone informado formalmente pelo Contratado, exclusivamente para comunicações operacionais, como a abertura e o acompanhamento de chamados de suporte, avisos e agendamentos, sem substituir as comunicações formais do item 6.4.2.

6.18.2 As comunicações feitas por aplicativo de mensagens que gerarem obrigação, prazo ou ocorrência relevante deverão ser confirmadas por e-mail institucional e registradas pelo fiscal no processo de gestão e fiscalização do contrato.

### Relatório final

6.19. Encerrado o contrato, o gestor registrará a avaliação do Contratado (qualidade, pontualidade e cumprimento das obrigações), para subsidiar o cadastro de atestação de cumprimento de obrigações e o planejamento da próxima contratação.

### Disposições gerais da gestão

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

6.21. 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.

6.22. O CREF2/RS poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A medição será única e corresponderá às licenças disponibilizadas, ativadas e aceitas, na unidade de medida da tabela do item 1.1, pelo valor da subscrição de 36 (trinta e seis) meses.

7.2. O valor devido será o valor das licenças ativadas e aceitas, deduzidas as glosas (item 7.3).

7.2.1 Licenças não disponibilizadas, não ativadas ou ativadas em desacordo com o item 3.4 e não corrigidas não integram a medição.

### Instrumento de Medição de Resultado – IMR

7.3. Não será adotado Instrumento de Medição de Resultado, pois o pagamento ocorre em parcela única após a ativação das licenças. A qualidade da execução será aferida no recebimento e, durante a vigência, pelo cumprimento dos prazos de atendimento do item 5.6, cujo descumprimento sujeita o Contratado às sanções do item 8.

### Glosas

7.4. Será efetuada glosa no pagamento, proporcional à irregularidade, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando o Contratado:

a) não produzir os resultados acordados;

b) deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas; ou

c) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos, ou utilizá-los em qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.4.1 As glosas observarão o critério abaixo e serão comunicadas ao preposto antes da emissão da nota fiscal.

| Situação | Critério de cálculo da glosa |
|---|---|
| Licença não disponibilizada ou não ativada no recebimento | Valor unitário da licença multiplicado pelo número de licenças não ativadas |

### Etapas, prazos e responsáveis

7.5. O recebimento, a liquidação e o pagamento observarão as etapas e os prazos do quadro abaixo.

| Etapa | Responsável | Prazo máximo | Documento gerado |
|---|---|---|---|
| 1. Envio da comprovação da ativação das licenças | Contratado | 2 (dois) dias úteis da ativação | Comprovante de ativação |

| Etapa | Responsável | Prazo máximo | Documento gerado |
|---|---|---|---|
| 2. Recebimento provisório (técnico e administrativo) | Fiscal do contrato | 3 (três) dias úteis do recebimento da comprovação | Termo de Recebimento Provisório |
| 3. Recebimento definitivo e comunicação do valor a faturar | Gestor do contrato | 5 (cinco) dias úteis do recebimento provisório | Termo de Recebimento Definitivo |
| 4. Emissão da nota fiscal com o valor exato apurado | Contratado | 2 (dois) dias úteis da comunicação | Nota fiscal |
| 5. Ateste da nota fiscal | Área de Contratos do DLIC | 2 (dois) dias úteis do recebimento da nota fiscal | Nota fiscal atestada |
| 6. Liquidação | Área financeira | 5 (cinco) dias úteis do recebimento da nota fiscal, incluído o prazo do ateste, prorrogáveis por igual período | Registro contábil |
| 7. Pagamento | Área financeira | 10 (dez) dias úteis da finalização da liquidação | Comprovante de transferência bancária |

7.6. Os prazos de recebimento provisório e definitivo são os definidos neste Termo de Referência e no contrato (art. 140, § 3º, da Lei nº 14.133, de 2021). O prazo de liquidação corresponde à metade do prazo de 10 (dez) dias úteis, por se tratar de despesa de valor não superior ao limite do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 2021, e o prazo de pagamento é de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação, nos termos do art. 7º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022, aplicada subsidiariamente pelo CREF2/RS.

### Recebimento provisório

7.7. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo fiscal do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (art. 140, inciso I, alínea "a", da Lei nº 14.133, de 2021).

7.8. O fiscal verificará a ativação das 2 (duas) licenças na conta VIP do CREF2/RS, o acesso integral aos recursos contratados e a regularidade fiscal do Contratado, registrando o resultado e eventuais glosas no termo.

7.9. Considera-se ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado.

7.10. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com o item 3.4, devendo ser corrigidos pelo Contratado, às suas custas, no prazo de 2 (dois) dias úteis, sem prejuízo das sanções.

7.11. A fiscalização não atestará a medição enquanto houver pendências apontadas no recebimento provisório.

### Recebimento definitivo

7.12. Os serviços serão recebidos definitivamente pelo gestor do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais (art. 140, inciso I, alínea "b", da Lei nº 14.133, de 2021), cabendo-lhe:

a) analisar o termo e os relatórios da fiscalização e, havendo irregularidades, solicitar ao Contratado, por escrito, as correções;

b) emitir o Termo de Recebimento Definitivo, com o valor apurado após as glosas;

c) comunicar ao Contratado o valor exato a faturar; e

d) registrar a avaliação do desempenho no cadastro de atestação de cumprimento de obrigações.

7.13. Havendo controvérsia sobre parte da execução, o CREF2/RS receberá e pagará a parcela incontroversa (art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021).

7.13.1 Nenhum prazo de recebimento correrá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução ou no documento de cobrança.

7.14. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato (art. 140, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021).

### Liquidação

7.15. Recebida a nota fiscal, emitida com o valor exato apurado no recebimento definitivo, a liquidação ocorrerá no prazo do item 7.4, prorrogável uma vez por igual período, justificadamente.

7.16. A nota fiscal deverá conter: número do contrato; período da subscrição; descrição dos serviços; valor bruto e glosas; dados bancários; e destaque das retenções tributárias cabíveis.

7.17. Havendo erro na nota fiscal ou pendência que impeça a liquidação, o prazo ficará suspenso até o saneamento, sem ônus para o CREF2/RS.

7.18. A regularidade fiscal, social e trabalhista será verificada antes do pagamento, por consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso, aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação de que trata o art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021. Constatada irregularidade, o Contratado será notificado para regularizá-la em 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis uma vez; havendo execução efetiva, o pagamento não será retido por esse motivo, sem prejuízo das medidas para extinção do contrato.

### Prazo, ordem e forma de pagamento

7.19. O pagamento será efetuado em parcela única, no prazo do item 7.4, observada a ordem cronológica de pagamentos de que trata o art. 141 da Lei nº 14.133, de 2021, conforme normativo interno do CREF2/RS.

7.20. O pagamento será feito por transferência bancária para conta de titularidade do Contratado, com o mesmo CNPJ da proposta, considerando-se data do pagamento a do débito na conta do CREF2/RS.

7.21. Por ocasião do pagamento, serão retidos na fonte todos os tributos e contribuições previstos na legislação vigente, independentemente do percentual indicado na proposta, em especial: o Imposto de Renda, a CSLL, a Cofins e a Contribuição para o PIS/Pasep (Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012); e o ISS, nos termos da Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003, e da legislação do município competente.

7.21.1 O Contratado optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá as retenções dos tributos abrangidos por aquele regime, desde que apresente documento oficial que comprove essa condição.

7.22. Em caso de atraso imputável ao CREF2/RS, o valor devido será atualizado monetariamente pelo IPCA/IBGE, pro rata die, do vencimento até o efetivo pagamento (art. 92, inciso V, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.23. O CREF2/RS poderá compensar, dos pagamentos devidos, multas e indenizações aplicadas em processo administrativo regular, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

### Reajuste

7.24. Os preços são fixos e irreajustáveis por 1 (um) ano, contado da data do orçamento estimado, em 15/10/2026. Após esse prazo, serão reajustados pelo IPCA/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a anualidade, por apostilamento (art. 25, § 7º, e art. 92, § 3º, da Lei nº 14.133, de 2021).

## 8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

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

c) der causa à inexecução total do contrato;

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

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

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

8.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

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

b) impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do item 8.1, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

c) declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do item 8.1, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave;

d) multa:

d.1) moratória, para a infração descrita na alínea "d" do item 8.1, de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

d.2) compensatória, para as infrações descritas nas alíneas "e" a "h" do item 8.1, de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação;

d.3) compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea "c" do item 8.1, de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação;

d.4) compensatória, para a infração descrita na alínea "b" do item 8.1, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação;

d.5) compensatória, em substituição à multa moratória, para a infração descrita na alínea "d" do item 8.1, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação;

d.6) compensatória, para a infração descrita na alínea "a" do item 8.1, de 1% (um por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CREF2/RS, e todas as sanções poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

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

8.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo CREF2/RS ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será cobrada administrativa ou judicialmente.

8.6. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar. As notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta e cadastrados no SICAF, considerados de uso contínuo da empresa.

8.8. Na aplicação das sanções serão considerados: a natureza e a gravidade da infração cometida; as peculiaridades do caso concreto; as circunstâncias agravantes ou atenuantes; os danos que dela provierem para o CREF2/RS; e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.9. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, 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.

8.10. 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, observados o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160 da Lei nº 14.133, de 2021).

8.11. O CREF2/RS 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 aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), e registrá-las no SICAF (art. 161 da Lei nº 14.133, de 2021).

8.12. 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.

8.13. As referências ao órgão de representação judicial da AGU ficam substituídas pela assessoria jurídica ou procuradoria do CREF2/RS.

8.14. Para dar objetividade à dosimetria (art. 156, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021), as multas observarão a graduação abaixo. A multa compensatória não será inferior a 0,5% nem superior a 30% do valor do contrato (art. 156, § 3º).

| Conduta | Enquadramento (art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021) | Multa |
|---|---|---|
| Atraso na disponibilização e ativação das licenças, por dia | Inciso VII (multa moratória, art. 162) | 0,5% ao dia sobre o valor total, até 15 dias |
| Atendimento de chamado emergencial fora do prazo do item 5.6, por ocorrência | Inciso VII (multa moratória, art. 162) | 0,5% sobre o valor total |
| Indisponibilidade ou cancelamento de licença durante a vigência, sem restabelecimento em 5 (cinco) dias úteis | Inciso I (inexecução parcial) | 5% sobre o valor total |
| Não disponibilização das licenças ou abandono da execução | Inciso III (inexecução total) | 20% sobre o valor total, com possível extinção |

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

### Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço por item.

### Regime de execução

9.2. Os regimes de execução do art. 46 da Lei nº 14.133, de 2021, aplicam-se a obras e serviços de engenharia. Para este objeto, a execução observará o item 5 deste Termo de Referência, com pagamento em parcela única pelo preço unitário das licenças.

### Exigências de habilitação

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

### Habilitação jurídica

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

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

9.3.3 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;

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

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

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

### Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.3.8 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;

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

9.3.10 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;

9.3.11 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;

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

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

9.3.14 O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

### Qualificação econômico-financeira

9.4. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor. Não serão exigidos balanço patrimonial e índices contábeis, em razão do baixo valor da contratação e do pagamento em parcela única somente após a ativação das licenças (art. 69 da Lei nº 14.133, de 2021).

### Qualificação técnica

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

9.4.2 Não será exigido atestado de capacidade técnica, por se tratar de cessão de direito de uso de software de mercado, cuja execução depende da autorização do fabricante, comprovada na fase de aceitação da proposta, na forma do item 4.7.3.

**Disposições gerais sobre habilitação**

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

9.4.4 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 aqueles que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

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

## 10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O valor estimado total da contratação é de R$ 34.351,94 (trinta e quatro mil, trezentos e cinquenta e um reais e noventa e quatro centavos), conforme pesquisa de preços anexa.

## 11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados na Resolução orçamentária do CREF2/RS para o exercício de 2026, na seguinte classificação:

I – Elemento de Despesa: 6.2.2.1.1.01.04.04.004 SERVIÇOS DE INFORMÁTICA;

II – Centro de Custo: 01.03 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

11.2. Para contratos plurianuais, a dotação dos exercícios seguintes será indicada após a aprovação da respectiva Resolução orçamentária do CREF2/RS, mediante apostilamento.

## 12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. As informações deste Termo de Referência não são sigilosas.

12.2. As partes observarão a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, quanto aos dados pessoais a que tiverem acesso em razão da contratação, utilizando-os somente para as finalidades que justificaram o acesso.

12.3. Fica eleito o Foro da Justiça Federal da 4ª Região, Seção Judiciária de Porto Alegre/RS, para dirimir os litígios decorrentes da execução contratual que não puderem ser compostos pela conciliação (art. 92, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021).

## 13. ANEXOS

Integram este Termo de Referência:

**Anexo I** – Lista de Verificação da Execução;

**Apêndice** – Estudo Técnico Preliminar nº 2026/064.

Porto Alegre/RS, 16 de outubro de 2026.

Paulo Rogério Finatto Júnior
Departamento de Comunicação

## ANEXO I – LISTA DE VERIFICAÇÃO DA EXECUÇÃO

Contrato nº [...] ·

Período de verificação: [...] ·

Data da inspeção: [...]

| Item | Atividade (item 3.4) | Padrão mínimo | Resultado | Observação |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Disponibilização e ativação das licenças | 2 licenças ativas na conta VIP do CREF2/RS, com acesso integral e preservação dos arquivos | Conforme / Não conforme | |
| 2 | Acesso às aplicações | Acesso em computadores e dispositivos móveis, sem indisponibilidade | Conforme / Não conforme | |
| 3 | Armazenamento em nuvem e trabalho colaborativo | Armazenamento e compartilhamento conforme o plano | Conforme / Não conforme | |
| 4 | Atualizações | Versões mais recentes disponíveis | Conforme / Não conforme | |
| 5 | Suporte técnico | Chamados atendidos nos prazos do item 5.6 | Conforme / Não conforme | |

Ocorrências registradas: [...] ·

Fiscal do contrato: [NOME, ASSINATURA] ·

Ciência do preposto: [NOME, ASSINATURA]