

AGENCIA NACIONAL DE AGUAS - ANA

Termo de Referência 22/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
22/2026	443001-AGENCIA NACIONAL DE AGUAS - ANA	DANILO ALMEIDA PAIVA	03/08/2026 16:02 (v 0.5)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	17/2026	02501.000241/2026-81

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços especializados de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC) para manutenção, suporte técnico, atualização corretiva e evolutiva da solução proprietária existente composta pelos sistemas *SophiA* Biblioteca e *SophiA* Acervo, bem como serviços técnicos especializados de customização e adequação sob demanda, considerando a existência de cessão de uso perpétua previamente adquirida pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), nos termos da **TABELA 1** abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Manutenção da cessão de uso do sistema <i>SophiA</i> Biblioteca (n.º série 5631)	25992	Mês	30	R\$ 1.045,10	R\$ 31.353,00
2	Manutenção da cessão de uso do sistema <i>SophiA</i> Acervo (n.º série 9353)	25992	Mês	30	R\$ 598,87	R\$ 17.966,10
3	Horas técnicas de trabalho para execução dos serviços de customizações e adequações	25984	Hora	400	R\$ 693,43	R\$ 277.372,00
TOTAL						R\$ 326.691,10

TABELA 1 - Serviços que compõem o objeto da contratação.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto da presente contratação caracterizam-se como serviços comuns de (TIC), nos termos da Lei n.º 14.133/2021, por envolverem atividades usuais e padronizadas de manutenção, suporte técnico, atualização e customização de *software* de gestão de biblioteca e acervo digital já implantado e amplamente utilizado pela Administração. As especificações técnicas, os requisitos de desempenho e os níveis de serviço podem ser

objetivamente definidos no Termo de Referência, mediante padrões usuais de mercado, não demandando solução inédita ou desenvolvimento de elevada complexidade tecnológica. A contratação compreende, ainda, serviços técnicos especializados de customização sob demanda, executados com base em requisitos previamente definidos pela CONTRATANTE, sem caracterizar predominância intelectual ou inovação tecnológica singular.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado, nos termos do art. 6º, inciso XV, da Lei n.º 14.133/2021, tendo em vista que se destina à manutenção contínua das atividades administrativas relacionadas à gestão do acervo bibliográfico e do acervo digital institucional da ANA, constituindo necessidade permanente e indispensável à continuidade dos serviços prestados pela Coordenação do Centro de Documentação (CEDOC) e pela Coordenação de Capacitação do SINGREH e do Setor de Saneamento Básico (CCAPS), no âmbito da gestão do conhecimento, capacitação institucional e preservação da memória institucional. A interrupção da prestação dos serviços de manutenção, suporte técnico e customização da solução comprometeria a continuidade operacional dos sistemas utilizados pela Administração, bem como o acesso, a preservação e a gestão dos acervos bibliográfico e educacional.

1.3.1. A vigência plurianual mostra-se mais vantajosa para a Administração, conforme vantajosidade demonstrada e fundamentada no Estudo Técnico Preliminar (ETP) n.º 02/2026 (SEI n.º 0192132), especialmente em razão da necessidade de assegurar continuidade operacional, estabilidade do ambiente tecnológico, preservação dos investimentos já realizados, redução dos riscos associados à descontinuidade contratual e maior economicidade administrativa, considerando tratar-se de solução já implantada, com base consolidada, integrações e customizações em operação.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente até o limite de 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei n.º 14.133/2021.

1.4.1. O prazo inicial de vigência de 30 (trinta) meses foi definido em observância aos princípios da eficiência, economicidade e continuidade do serviço público, considerando a natureza continuada dos serviços e a necessidade de assegurar estabilidade operacional ao ambiente tecnológico já implantado na ANA, além de reduzir custos administrativos relacionados a procedimentos recorrentes de renovação e prorrogação contratual.

1.4.2. Considerando a Nota Técnica n.º 652/2017-MP (SEI n.º 0079812), o item 9 do Anexo IX da Instrução Normativa n.º 05/2017/MP, bem como os precedentes do Tribunal de Contas da União (TCU), verifica-se que tais normativos estabelecem a obrigatoriedade de a Administração promover a amortização dos custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação, como condição para eventual prorrogação contratual. No caso do objeto em análise, registra-se que **não há custos não renováveis a serem amortizados** em eventuais prorrogações, uma vez que todos os custos previstos possuem natureza renovável e recorrente.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a continuidade, a confiabilidade, a disponibilidade e a evolução dos serviços relacionados à administração, organização e disponibilização do acervo bibliográfico e do acervo educacional da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), atualmente sustentados pelo ecossistema *SophiA*. Trata-se de solução essencial ao desempenho das atribuições institucionais da CEDOC, especialmente no que se refere à organização, preservação, recuperação e disponibilização da informação institucional, bem como ao gerenciamento dos recursos educacionais produzidos pela Agência. A contratação também se harmoniza com o dever estatal de proteção, preservação e difusão de bens de natureza documental e cultural, em consonância com o art. 216 da Constituição Federal, na medida em que contribui para a preservação da memória institucional e para a disponibilização organizada do acervo sob custódia da ANA.

2.2. A ANA, desde sua instituição, vem constituindo e mantendo acervo bibliográfico e informacional voltado ao apoio das atividades institucionais, ao desenvolvimento intelectual, à preservação da cultura organizacional e à democratização do acesso à informação por usuários internos e externos. No âmbito regimental, compete ao CEDOC

gerir a política de documentação da Agência, assegurando a recuperação da informação, o acesso aos documentos e a preservação da memória institucional, bem como definir e gerenciar o sistema eletrônico de gestão bibliográfica. Esse contexto demonstra que a solução objeto da contratação não se refere a ferramenta acessória, mas a meio estruturante de apoio à gestão da informação institucional.

2.3. Para o adequado desempenho dessas atribuições, a ANA necessita de ambiente tecnológico capaz de sustentar, de forma contínua e confiável, o gerenciamento do acervo bibliográfico físico e digital, a pesquisa e recuperação de informações, o controle de empréstimos e devoluções, a disponibilização de publicações digitais, a execução de rotinas de disseminação seletiva da informação e a manutenção organizada de conteúdos institucionais vinculados à memória técnica e documental da Agência. A interrupção ou deterioração desse ambiente comprometeria diretamente a prestação de serviços informacionais a usuários internos e externos, com prejuízo à eficiência administrativa e à preservação do acervo.

2.4. No plano histórico, a ANA adquiriu, em 2012, a cessão de uso definitiva do módulo *SophiA Biblioteca*, incluindo instalação, migração, treinamento e suporte técnico inicial, consolidando a adoção dessa solução como base tecnológica de sua gestão bibliográfica. Posteriormente, foram celebrados instrumentos voltados à manutenção e ao suporte do ambiente, inclusive o Contrato n.º 17/2021/ANA (Processo SEI n.º 02501.000554/2021-24, Contrato Original Doc. SEI n.º 0005021, pág. 202 e 2º Termo Aditivo, pág. 647), que abrangeu manutenção do *SophiA Biblioteca* e do *SophiA Acervo*, manutenção do *app SophiA*, horas técnicas de customização e adequação, além da cessão de uso definitiva do módulo *SophiA Acervo*, sua implantação, migração de dados e treinamento. Esse histórico demonstra que a Administração já realizou investimentos relevantes no ecossistema *SophiA*, com implantação progressiva de funcionalidades e rotinas vinculadas à gestão do acervo institucional.

2.5. O módulo *SophiA Biblioteca* encontra-se institucionalmente consolidado e em operação regular na ANA. Por meio dele, são apoiadas atividades de gerenciamento do acervo bibliográfico, realização de pesquisas, controle de circulação de materiais, disponibilização de publicações digitais e outras rotinas típicas de biblioteca. Seu uso já está incorporado aos processos de trabalho da Agência, o que reforça a necessidade de continuidade da manutenção, do suporte técnico e das atualizações tecnológicas da solução.

2.6. Além do acervo bibliográfico, a ANA produz e mantém acervo de materiais não bibliográficos, no âmbito das ações de educação e capacitação para o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos (SINGREH), para segurança de barragens e para regulação do saneamento. Esse conjunto compreende, entre outros conteúdos, videoaulas, apresentações, documentos técnicos, objetos educacionais digitais e pacotes *SCORM (Shareable Content Object Reference Model - Modelo de Referência de Objeto de Conteúdo Compartilhável)*, demandando tratamento, organização, preservação e disponibilização em ambiente tecnológico apropriado. O módulo *SophiA Acervo* foi adotado para esse fim como evolução do repositório anteriormente utilizado, denominado *ConheceRH*, desenvolvido sobre *DSpace*, cuja atualização demandaria custos elevados e esforço significativo de reconstrução e manutenção. Em 2021, foram migrados aproximadamente 900 registros para a nova base, consolidando repositório institucional já implantado e vinculado à gestão do conhecimento da ANA.

2.7. Registra-se, contudo, que o estágio de maturidade operacional do *SophiA Acervo* não se confunde com o do *SophiA Biblioteca*. Embora o módulo possua relevância institucional para a gestão do conhecimento, para a preservação da memória técnica e para a disseminação dos conteúdos educacionais produzidos pela ANA e por instituições parceiras, seu uso atual ainda apresenta limitações decorrentes da ausência de atualização sistemática, da dependência do acervo histórico já migrado e da necessidade de maior apoio à organização, curadoria e atualização dos conteúdos. Informações da área responsável indicam que o sistema vem sendo utilizado principalmente como repositório de referência para conteúdos já cadastrados, com limitações operacionais relacionadas à falta de alimentação contínua e à dispersão de conteúdos mais recentes fora da base. Esse cenário reforça que a contratação é necessária não apenas para manter a infraestrutura já existente, mas também para permitir sua adequada sustentação e evolução funcional.

2.8. A solução atualmente utilizada exerce papel central no gerenciamento do acervo institucional, apoiando atividades como: gerenciamento do acervo bibliográfico físico e digital; realização de pesquisas; controle de empréstimos e devoluções; disponibilização de publicações digitais; manutenção do Banco de Apresentações e do Banco de Imagens; execução do serviço de Disseminação Seletiva de Informação (DSI), incluindo envio sistemático de atos publicados no Diário Oficial da União; manutenção de repositório para arquivos-fonte das publicações institucionais; controle de estoque de exemplares; gestão dos recursos educacionais elaborados pela área de capacitação; e apoio às atividades do Sistema Nacional de Informações sobre Recursos Hídricos (SNIRH) e da

Assessoria de Comunicação Social (ASCOM). Assim, a necessidade da contratação decorre de usos institucionais concretos e recorrentes da solução, e não de simples conveniência tecnológica.

2.9. A necessidade da contratação decorre, ainda, da proximidade do encerramento do Contrato n.º 17/2021/ANA (2º Termo Aditivo: Doc. SEI n.º 0005021, pág. 647), vigente até 16 de julho de 2026. A eventual descontinuidade do suporte técnico, da manutenção e das atualizações do ambiente, sem a devida substituição contratual, poderá comprometer a continuidade operacional dos serviços bibliográficos e do acesso aos conteúdos institucionais mantidos pela ANA, afetando a integridade, a disponibilidade, a recuperação e a confiabilidade das informações sob custódia da Agência. O próprio Documento de Formalização da Demanda (DFD) do processo registra que a descontinuidade do serviço afetaria a disponibilização dos serviços digitais, o que evidencia a urgência administrativa de conclusão tempestiva da contratação.

2.10. Do ponto de vista tecnológico e contratual, a contratação também se justifica pela necessidade de preservar os investimentos já realizados pela Administração no ecossistema *SophiA*, evitando custos e riscos desnecessários de substituição integral da solução, migração de base consolidada, descontinuidade de serviços e perda do arranjo funcional já estabilizado na Agência. O ETP concluiu pela continuidade do ecossistema *SophiA* como alternativa mais aderente ao contexto institucional da ANA, considerada a preservação dos ativos já adquiridos, a redução dos riscos de transição e a necessidade de sustentação dos serviços informacionais já implantados.

2.11. Por fim, a contratação se justifica pelos resultados e benefícios esperados, dentre os quais se destacam: a continuidade operacional do ambiente bibliográfico e educacional da ANA; a preservação da memória institucional; a manutenção do acesso aos conteúdos produzidos ou custodiados pela Agência; a melhoria da confiabilidade, disponibilidade e atualização tecnológica da solução; a possibilidade de evolução funcional por meio de serviços de customização e adequação; e o melhor aproveitamento institucional do *SophiA Acervo*, especialmente quanto à organização, curadoria e disponibilização dos conteúdos de educação e capacitação. Dessa forma, a contratação mostra-se necessária para assegurar a adequada gestão da informação institucional e a continuidade dos serviços prestados aos usuários internos e externos da ANA.

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

- I. ID PCA no PNCP: 04204444000108-0-000001/2026
- II. Data de publicação no PNCP: 25/04/2025 (Última atualização em: 20/05/2026)
- III. Id do item no PCA: 38 e 60
- IV. Classe/Grupo: 111 e 161
- V. Identificador da Futura Contratação: 443001-17/2026 e 443001-20/2026

2.13. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024 - 2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024 - 2026 da ANA, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE 08	Tornar mais eficientes os processos de trabalho que sustentam as atividades da ANA

TABELA 2 - Alinhamento ao Plano Estratégico Institucional (PEI 2023 - 2026)

ALINHAMENTO AO PDTIC 2024 a 2026			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada

2026ST109	Prestação de serviço especializado de tecnologia da informação para suporte técnico e manutenção do <i>software</i> de gerenciamento de Biblioteca - <i>SophiA</i> .	(PETIC) OE 3	Aprimorar a eficiência dos processos de trabalho que sustentam as atividades da ANA, por meio de soluções e serviços digitais
-----------	--	-----------------	---

TABELA 3 - Alinhamento ao PDTIC 2024 - 2026

2.14. O alinhamento acima demonstra que a contratação é compatível com o planejamento institucional e tecnológico da Agência, contribuindo para a continuidade, a confiabilidade, a disponibilidade e a evolução dos serviços relacionados à administração, organização e disponibilização do acervo bibliográfico e educacional, à preservação da memória institucional e à melhoria da eficiência dos processos de trabalho da ANA.

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 do ETP, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na continuidade, sustentação e evolução do ecossistema *SophiA* já implantado na ANA, destinado à gestão do acervo bibliográfico e do acervo educacional da Agência, compreendendo serviços de suporte técnico, manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva, atualização tecnológica e execução de serviços técnicos sob demanda.

3.3. A solução atualmente utilizada pela ANA é composta, principalmente, pelos módulos *SophiA* Biblioteca e *SophiA* Acervo, além da previsão de execução de serviços de customização e adequação por horas técnicas especializadas. O módulo *SophiA* Biblioteca destina-se à gestão do acervo bibliográfico institucional, abrangendo rotinas de catalogação, classificação, circulação, consulta, pesquisa, controle de usuários e disponibilização de conteúdo bibliográfico digital. O módulo *SophiA* Acervo, por sua vez, destina-se à organização, ao tratamento, à preservação, à recuperação e à disponibilização do acervo educacional, multimídia e documental vinculado às atividades institucionais da ANA.

3.4. A solução contempla, como componente recorrente, a manutenção da cessão de uso do sistema *SophiA* Biblioteca n.º de série 5631 e a manutenção da cessão de uso do sistema *SophiA* Acervo n.º de série 9353, todos pelo período de 30 (trinta) meses. Contempla, ainda, como componente sob demanda, 400 (quatrocentas) horas técnicas de trabalho para execução de serviços de customizações e adequações, com atividades realizadas na sede da contratada e eventuais intervenções remotas.

3.5. A composição econômica da solução, em sua base contratual de 30 (trinta) meses, é a seguinte:

Item	Componente da Solução	Valor para 30 meses
1	Manutenção da cessão de uso do sistema <i>SophiA</i> Biblioteca	R\$ 31.353,00
2	Manutenção da cessão de uso do sistema <i>SophiA</i> Acervo	R\$ 17.966,10
Subtotal do custeio fixo essencial		R\$ 49.319,10
3	400 horas técnicas para customizações e adequações	R\$ 277.372,00

Valor máximo estimado da solução	R\$ 326.691,10
---	-----------------------

TABELA 4 - Elementos discriminados do objeto da contratação (30 meses).

3.6. Para fins de leitura orçamentária e melhor compreensão da composição econômica da solução, registra-se que os valores acima, originalmente apresentados para 30 (trinta) meses, correspondem, em base anual equivalente, aos valores descritos a seguir, sem alteração da vigência contratual adotada:

Item	Componente da Solução	Valor anual equivalente
1	Manutenção da cessão de uso do sistema <i>SophiA</i> Biblioteca	R\$ 12.541,20
2	Manutenção da cessão de uso do sistema <i>SophiA</i> Acervo	R\$ 7.186,44
Subtotal do custeio fixo essencial		R\$ 19.727,64
3	400 horas técnicas para customizações e adequações	R\$ 110.948,80
Valor máximo estimado da solução		R\$ 130.676,44

TABELA 5 - Elementos discriminados do objeto da contratação (12 meses).

3.7. Os valores anuais equivalentes acima possuem finalidade meramente analítica e comparativa, destinando-se a facilitar a leitura da solução em base de 12 meses, sem modificar a modelagem contratual adotada, que permanece fixada em 30 (trinta) meses.

3.8. No componente recorrente, a solução deverá assegurar a manutenção da capacidade operacional do ambiente já implantado, com suporte técnico, atualização do *software*, correção de falhas, adequações decorrentes de evolução tecnológica e atendimento a dúvidas operacionais durante toda a vigência contratual. A proposta comercial da fornecedora registra que o contrato de manutenção garante o acesso às atualizações lançadas no período, incluindo atualizações corretivas, adequações inerentes à legislação e atualizações evolutivas.

3.9. No componente sob demanda, a solução deverá assegurar a execução de customizações, adequações e melhorias funcionais no ambiente *SophiA*, conforme necessidade administrativa da ANA (sob demanda). Esse componente destina-se ao atendimento de demandas específicas de evolução do ambiente, inclusive ajustes de usabilidade, adequações de interface, parametrizações, apoio à organização funcional do *SophiA* Acervo e outras intervenções técnicas compatíveis com o objeto contratual.

3.10. A inclusão do lote de 400 horas técnicas decorre do histórico contratual recente da ANA, que evidencia demanda recorrente por serviços dessa natureza no ecossistema *SophiA*, abrangendo customizações, adequações e melhorias funcionais em exercícios anteriores. As ordens de serviço de 2021, 2022 e 2024 registram, respectivamente, 266 horas, 111 horas e 54 horas, totalizando histórico estimado de 431 horas, o que reforça a plausibilidade do quantitativo adotado para o novo ciclo contratual.

3.11. A solução deverá sustentar os serviços atualmente apoiados pelo ecossistema *SophiA* na ANA, incluindo, entre outros: gerenciamento do acervo bibliográfico físico e digital; realização de pesquisas; controle de empréstimos e devoluções; disponibilização de publicações digitais; manutenção do Banco de Apresentações e do Banco de Imagens; execução do serviço de DSI; manutenção de repositório de arquivos-fonte de publicações institucionais; controle de estoque de exemplares; gestão dos recursos educacionais vinculados à área de capacitação; e apoio às atividades do SNIRH e da ASCOM.

3.12. No que se refere especificamente ao *SophiA* Acervo, a solução deverá sustentar a organização, a preservação e a disponibilização dos conteúdos educacionais e documentais já migrados, bem como permitir intervenções técnicas que favoreçam seu melhor aproveitamento institucional. Isso inclui, entre outros aspectos, apoio à organização do passivo existente, ajustes de usabilidade, adequações funcionais, manutenção da integridade dos registros e preservação da disponibilidade dos objetos digitais, inclusive videoaulas, apresentações, documentos técnicos e pacotes *SCORM*.

3.13. Considerado o ciclo de vida do objeto, a solução deverá assegurar, durante toda a vigência contratual, a sustentação contínua dos componentes atualmente implantados, a manutenção de sua disponibilidade operacional, a correção de falhas, a atualização tecnológica compatível com sua evolução, a preservação da base de dados existente e a execução de serviços de customização e adequação necessários ao seu melhor aproveitamento institucional. Ao final do ciclo contratual, deverão ser observadas as regras de transição, encerramento e preservação da continuidade do serviço previstas neste Termo de Referência e nos instrumentos de gestão contratual aplicáveis.

3.14. A presente solução não inclui, neste momento, os custos acessórios e eventuais relacionados à hospedagem em nuvem do ambiente *SophiA* nem à ampliação de faixa do acervo do *SophiA* Acervo, por se tratarem de possibilidades acessórias de evolução do ambiente, tratadas separadamente no ETP. A proposta específica de hospedagem apresentada pela fornecedora contempla valores próprios para instalação e hospedagem do *SophiA* Biblioteca e do *SophiA* Acervo, bem como acréscimos por faixa do acervo, razão pela qual tais itens não integram a composição principal da solução ora descrita.

3.15. Sob a perspectiva de sustentabilidade, a solução apresenta, no que for compatível com a natureza do objeto, elementos concretos relacionados à racionalização de recursos e à redução de impactos operacionais, especialmente pela predominância de atendimento remoto, pela disponibilização digital de atualizações, documentação e suporte e pela manutenção de ambiente já implantado, evitando substituição integral da solução, migração desnecessária de base consolidada e descarte prematuro de ativos informacionais e tecnológicos já incorporados à rotina institucional. Sempre que possível, a execução contratual deverá privilegiar o uso de meios digitais para comunicação, registro e tratamento das demandas.

3.16. A solução descrita observa, ainda, requisitos mínimos de qualidade, segurança, desempenho e aderência funcional necessários à continuidade da gestão do acervo bibliográfico e educacional da ANA, devendo sua execução observar as normas, padrões, requisitos de segurança da informação, privacidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade definidos neste Termo de Referência e nos normativos institucionais aplicáveis no âmbito da Agência.

3.17. Dessa forma, a solução como um todo, considerada no ciclo de vida do objeto, consiste na continuidade e evolução do ecossistema *SophiA* já implantado na ANA, mediante contratação de serviços de suporte técnico, manutenção, atualização e evolução funcional, preservando os investimentos já realizados, mitigando riscos de transição tecnológica e assegurando a continuidade operacional do ambiente bibliográfico e educacional da Agência.

3.18. Registra-se que a solução em questão não está contemplada no Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas e não existe alternativa para atender a necessidade institucional no referido Catálogo.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

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

4.1.1. Deverá assegurar a continuidade operacional da solução atualmente utilizada pela ANA para gestão do acervo bibliográfico e do acervo educacional institucional, preservando a disponibilidade, a confiabilidade e a integridade dos serviços prestados aos usuários internos e externos.

4.1.2. Deverá manter o funcionamento regular do *SophiA* Biblioteca e do *SophiA* Acervo, garantindo a sustentação dos serviços atualmente apoiados pelo ecossistema *SophiA*.

4.1.3. Deverá assegurar suporte técnico especializado, correção de falhas, atualização tecnológica e atendimento a dúvidas operacionais relacionadas ao uso da solução.

4.1.4. Deverá permitir a execução de customizações, adequações e melhorias funcionais compatíveis com as necessidades administrativas da ANA, inclusive no que se refere ao melhor aproveitamento institucional do *SophiA* Acervo.

4.1.5. Deverá preservar a integridade, a disponibilidade e a capacidade de recuperação do acervo bibliográfico e dos conteúdos educacionais já mantidos pela Agência.

4.1.6. Deverá assegurar a manutenção dos serviços atualmente suportados pela solução, incluindo, entre outros, gerenciamento do acervo bibliográfico físico e digital, realização de pesquisas, controle de empréstimos e devoluções, disponibilização de publicações digitais, Banco de Apresentações, Banco de Imagens, DSI, repositório de arquivos-fonte, controle de estoque de exemplares, gestão dos recursos educacionais vinculados à área de capacitação e apoio às atividades do SNIRH e da ASCOM.

4.1.7. Deverá manter a capacidade de organização, tratamento, indexação, recuperação e disponibilização dos conteúdos não bibliográficos vinculados às ações de educação e capacitação da ANA, inclusive videoaulas, apresentações, documentos técnicos, objetos educacionais digitais e pacotes *SCORM*.

4.1.8. Deverá evitar a descontinuidade dos serviços digitais atualmente disponibilizados à ANA em decorrência do encerramento do Contrato n.º 17/2021/ANA.

Requisitos de Capacitação

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

4.3. O repasse do conhecimento se dará, aos servidores que mudarem de setor ou que mudarem de função, pelos profissionais da CONTRATANTE que já atuam com a solução de *software* de biblioteca e com os processos de gestão de acervo.

4.4. Durante a execução contratual a CONTRATADA poderá promover reuniões com explicações sobre os produtos contratados visando esclarecer seu uso pela ANA, bem como, explicar novos produtos ou funcionalidades que eventualmente possam integrar a solução contratada, tais como novos módulos de catalogação, relatórios, integrações e melhorias no catálogo público (OPAC - *Online Public Access Catalog* ou Catálogo de Acesso Público *Online*).

Requisitos Legais

4.5. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

4.6. Lei Federal n.º 8.159/1991: Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

4.7. Lei Federal n.º 12.527/2011: dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações.

4.8. Lei Federal n.º 12.846/2013: dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

4.8.1. Decreto n.º 8.420/2015: regulamenta a Lei n.º 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências.

4.9. Lei Federal n.º 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.10. Lei Complementar n.º 123/2006: institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências.

4.11. Decreto n.º 11.246/2022: Regulamenta o disposto no § 3º do art. 8º da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.12. Decreto n.º 7.579/2011: dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISIP, do Poder Executivo federal.

4.13. Decreto n.º 10.947/2022: Regulamenta o inciso VII do caput do art. 12 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o plano de contratações anual e instituir o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.14. Instrução Normativa SLTI n.º 01, de 19 de janeiro de 2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.15. Instrução Normativa SEGES/MP n.º 3, de 26 de abril de 2018: Estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf, no âmbito do Poder Executivo Federal.

4.16. Instrução Normativa SEGES/ME n.º 58, de 8 de agosto de 2022: Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares – ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital.

4.17. Portaria SGD/MGI n.º 5.950, de 26 de outubro de 2023: Estabelece modelo de contratação de *software* e de serviços de computação em nuvem, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISIP do Poder Executivo Federal.

4.18. Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC) da ANA, para o período de 2024 a 2026 e futuros planos.

4.19. Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia Geral da União.

4.20. Instrumento de Padronização dos Procedimentos de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC da Advocacia-Geral da União – AGU.

Requisitos de Manutenção

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

4.21.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção e suporte técnico do *SophiA* Biblioteca e do *SophiA* Acervo durante toda a vigência contratual.

4.21.2. Os serviços de manutenção deverão contemplar, no mínimo, atendimento a dúvidas operacionais, apoio à identificação e ao tratamento de falhas, disponibilização de atualizações corretivas, disponibilização de adequações inerentes à legislação, quando lançadas pela fornecedora, e disponibilização de atualizações evolutivas do *software*, nos termos do contrato de manutenção.

4.21.3. A manutenção deverá ser prestada de forma a preservar a estabilidade operacional da solução, a continuidade do acesso aos acervos e a integridade dos dados armazenados.

4.21.4. A contratação deverá contemplar, ainda, componente sob demanda de 400 horas técnicas para customizações e adequações, voltado à execução de melhorias e ajustes funcionais compatíveis com o objeto contratual.

4.21.5. A garantia da solução, no contexto desta contratação, materializa-se pela prestação continuada dos serviços de manutenção e suporte técnico previstos no contrato, abrangendo correção de falhas, atendimento a dúvidas, atualizações e adequações disponibilizadas pela fornecedora.

4.21.6. As correções e atualizações lançadas pela fornecedora durante a vigência contratual deverão ser disponibilizadas à ANA sem custos extras além daqueles previstos no contrato de manutenção, ressalvadas as demandas específicas de adequação sob encomenda.

Requisitos Temporais

4.22. Os serviços devem ser prestados nos prazos constantes da **TABELA 6**, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS)/chamado/e-mail, emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE;

4.23. Para incidentes classificados como criticidade alta, deverá ser observado o prazo específico de até 4 (quatro) horas úteis para o primeiro retorno formal.

4.24. 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.

4.25. Todos os prazos citados, quando não expreso 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.

4.26. Os prazos definidos neste Termo de Referência deverão ser estritamente observados sob pena de aplicação das sanções cabíveis, salvo expressa autorização fundamentada da CONTRATANTE.

4.27. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo máximo de início de atendimento	Prazo máximo de solução de problema
Esclarecimento de dúvidas via e-mail ou Área do Cliente	Até 2 dias úteis	Até 3 dias úteis do início de atendimento
Indisponibilidade de serviço	1 dia útil para resolução a partir da comunicação pela CONTRATANTE.	
Erro no sistema - criticidade alta (Falhas que impedem as operações chave do sistema, como circulação, cadastro de usuário, cadastro de obras ou acervo, acesso ao Terminal de consultas)	Até 4 horas úteis	Até 3 dias úteis do início do atendimento
Erro no sistema - criticidade média (Falhas que impedem parcialmente o uso de operações chave do sistema ou totalmente o uso de outras operações do sistema)	Até 3 dias úteis	Até 7 dias úteis do início do atendimento
Erro no sistema - criticidade baixa		

(Falhas que não impedem o uso do sistema de forma operacional)	Até 5 dias úteis	Até 15 dias úteis do início do atendimento
Execução dos serviços de suporte técnico (manutenção preventiva/corretiva /adaptativa)	Imediatamente após o recebimento da Ordem de Serviço	Realizado de forma contínua. Em caso de agendamento para atualização de atualização de versionamento, deverá ocorrer no dia e horário definidos, acordados entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
Execução dos serviços de manutenção evolutiva	Imediatamente após o recebimento da Ordem de Serviço	Até 90 dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço, admitida prorrogação excepcional, desde que justificada e autorizada

TABELA 6 - Prazos associados aos serviços que compõem o objeto da contratação.

4.28. A **TABELA 6** foi elaborada com base nos canais de atendimento e nos níveis de serviço (SLAs) disponibilizados pela Primasoft Informática Ltda., refletindo a estrutura operacional adotada pela empresa para a prestação de suporte técnico e atendimento aos usuários.

4.29. Para fins deste Termo de Referência, o prazo de início de atendimento corresponde ao primeiro retorno formal da CONTRATADA ao chamado ou à demanda registrada pela ANA, por meio dos canais de suporte disponibilizados.

4.30. O prazo de solução do problema poderá variar conforme a complexidade técnica da ocorrência, devendo, sempre que necessário, ser formalizado em Ordem de Serviço (OS), registro de atendimento ou instrumento equivalente que permita sua rastreabilidade e acompanhamento.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.31. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE sempre que seus profissionais estiverem presentes nas dependências da CONTRATANTE, bem como durante a execução remota ou híbrida das atividades.

4.32. A CONTRATADA deverá exigir de seus empregados, quando em serviço presencial na CONTRATANTE, o uso de crachá de identificação e o cumprimento integral das normas de conduta e segurança física vigentes.

4.33. A CONTRATADA deverá identificar e controlar qualquer equipamento próprio utilizado nas dependências da CONTRATANTE, mediante placas patrimoniais, selos de segurança ou outro meio definido pela ANA.

4.34. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, e caso os seus profissionais estiverem envolvidos na execução de serviços com acessos ao ambiente da ANA, deverão assinar o Termo de Ciência de Manutenção de Sigilo, comprometendo-se com o uso ético e seguro das informações, inclusive no exercício de atividades remotas ou híbridas, conforme modelos anexos ao Termo de Referência.

4.35. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à ANA qualquer incidente de segurança física.

4.36. Os acessos eventualmente necessários à execução dos serviços deverão observar o princípio do menor privilégio, a rastreabilidade das ações executadas e os controles definidos pela ANA para gestão de credenciais e perfis de acesso.

4.37. A CONTRATADA não poderá utilizar a presente contratação para obter acesso indevido ou não autorizado a informações, sistemas ou dados de propriedade da CONTRATANTE.

4.38. A CONTRATADA deverá apoiar o registro, análise, mitigação e resposta a incidentes de segurança lógica ou cibernética, sob coordenação da ETIR (Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos) da ANA.

4.39. A CONTRATADA deverá apoiar na aplicação e revisão de medidas de segurança e privacidade (IN n.º 94 /2022), promovendo a disponibilidade, integridade e confidencialidade das soluções de TIC sob gestão da ANA.

4.40. A CONTRATADA deverá apoiar a identificação e mitigação de riscos de segurança e privacidade, propondo melhorias que evitem vazamento de dados, fraudes ou acessos indevidos.

4.41. A CONTRATADA deverá apoiar na conformidade com a Lei n.º 13.709/2018 (LGPD), incluindo subsídios para Relatórios de Impacto à Privacidade de Dados Pessoais (RIPD), quando aplicável.

4.42. É vedado à CONTRATADA obter, copiar, transferir ou utilizar qualquer dado, informação ou documento pertencente à ANA, salvo quando expressamente autorizado por esta.

4.43. A CONTRATADA deverá apoiar a gestão de credenciais e perfis de acesso, incluindo a criação, revisão e exclusão de usuários em ambientes locais e em nuvem, em conformidade com a Política de Controle de Acesso da ANA, quando aplicável.

4.44. A CONTRATADA deverá manter a rastreabilidade das ações executadas por seus profissionais em sistemas, redes e ambientes tecnológicos, garantindo a geração e preservação de trilhas de auditoria acessíveis à ANA.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.45.1. Os produtos gerados em função da prestação dos serviços, bem como todas as documentações, deverão ser entregues no idioma Português do Brasil (pt-BR), com exceção de termos técnicos usuais que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

4.45.2. A solução deve atender a requisitos que a coloquem em conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente, observando o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, quando aplicável.

4.45.3. Durante a execução de tarefas no ambiente da CONTRATANTE, se houver, os colaboradores da empresa fornecedora deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal, de acordo com as normas internas das instituições.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.47. 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.

4.48. A solução deverá preservar a compatibilidade com o ambiente atualmente utilizado pela ANA e com a base de dados existente, evitando intervenções que comprometam a continuidade operacional, a integridade do acervo ou a recuperação da informação.

4.49. O sistema deve atender às legislações vigentes pertinentes e suportar padrões e protocolos aplicáveis a sistemas de biblioteca, tais como interoperabilidade para importação e exportação de registros bibliográficos, integração com diretórios de usuários (quando aplicável) e mecanismos de auditoria e rastreabilidade das operações.

Requisitos de Projeto e de Implementação

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

4.51. As customizações, adequações e demais intervenções técnicas executadas no âmbito das horas sob demanda deverão observar critérios de qualidade, rastreabilidade, coerência funcional e aderência às necessidades da ANA.

4.52. Toda demanda de customização ou adequação deverá possuir definição mínima de escopo, identificação da necessidade, registro do serviço executado e evidências suficientes para fins de aceite e pagamento, conforme o modelo de execução e de gestão do contrato.

4.53. Quando aplicável, os serviços deverão observar as orientações da CONTRATANTE quanto à padronização funcional, à organização dos registros, à integridade dos vínculos e à preservação da experiência de uso dos ambientes mantidos.

Requisitos de Implantação

4.51. Não há implantação de nova solução, uma vez que o objeto da contratação consiste, primordialmente, na continuidade, sustentação e evolução de ambiente já implantado na ANA.

4.52. Quando houver atualização relevante, ajuste funcional, intervenção corretiva crítica ou customização que altere o comportamento da solução, a CONTRATADA deverá apoiar a implementação da alteração no ambiente da ANA, observadas as condições estabelecidas pela CONTRATANTE.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.53. O prazo de garantia contratual dos serviços referentes às manutenções preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva, bem como da disponibilidade da solução contratada, corresponderá ao prazo de vigência contratual, consideradas as eventuais prorrogações formalmente celebradas.

4.54. O prazo de garantia contratual dos serviços de evolução, customização ou adequação da solução, complementar à garantia legal, será de 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto correspondente.

4.55. Durante o período de garantia referido no item anterior, a CONTRATADA deverá corrigir, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, falhas, defeitos, inconsistências ou comportamentos inadequados identificados nos serviços de evolução, customização ou adequação efetivamente entregues e recebidos. Essa correção deverá observar os prazos e os mecanismos formais de comunicação definidos neste Termo de Referência.

4.56. A CONTRATADA deverá oferecer suporte técnico acessível e eficiente para resolução de problemas e dúvidas dos usuários durante toda a vigência contratual e, no caso dos serviços de evolução/customização entregues, também durante o respectivo prazo de garantia contratual. No contrato de manutenção da solução, a fornecedora já prevê atendimento por Área do Cliente, *chat*, telefone e e-mail, bem como disponibilização de atualizações corretivas, adequações legais e atualizações evolutivas.

Requisitos de Experiência Profissional

4.57. Não serão exigidos requisitos específicos de experiência profissional individualizada para perfis profissionais nominados, tendo em vista que o objeto da contratação consiste na prestação continuada de serviços de suporte técnico, manutenção e customização de solução proprietária já implantada na ANA, cuja adequada execução será aferida, primordialmente, pela capacidade técnica da CONTRATADA, pelos meios de atendimento disponibilizados, pelos níveis mínimos de serviço exigidos e pelos resultados efetivamente entregues.

4.58. Sem prejuízo do disposto no item anterior, a CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais envolvidos na execução dos serviços possuam conhecimento e experiência compatíveis com o suporte, manutenção, atualização, customização e adequação do ecossistema *SophiA*, em nível suficiente para atender às demandas da ANA com qualidade, tempestividade e segurança.

4.59. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá indicar o profissional ou equipe responsável pelo atendimento de demanda específica, especialmente nos casos de customização, adequação, correção de falhas críticas ou intervenções que afetem a disponibilidade da solução.

Requisitos de Formação da Equipe

4.60. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.60.1. Equipe da CONTRATADA

4.60.1.1. Comprovação de possuir profissionais com conhecimento especializado e experiência no *software* objeto da contratação, de forma a garantir a entrega dos serviços com qualidade e aderência às necessidades demandadas pela CONTRATANTE.

4.60.1.2. Comprovação de possuir profissionais com conhecimento em gestão de acervos bibliográficos e processos de biblioteca (catalogação, circulação, inventário e atendimento ao usuário), garantindo que a equipe possa realizar não apenas correções, mas também manutenção evolutiva em conformidade com requisitos técnicos, de interoperabilidade e de segurança.

4.60.1.3. Preposto com capacidade de acompanhar a execução do contrato e manter a interlocução técnica, legal e administrativa com a CONTRATANTE.

4.60.2. Equipe da CONTRATANTE

4.60.2.1. Gestor do Contrato com capacidade de acompanhar, controlar e garantir a execução do contrato conforme o objeto pactuado, assegurando qualidade, conformidade técnica, legal e administrativa dos serviços prestados.

4.60.2.2. Fiscal Requisitante com capacidade de fiscalizar o contrato sob os aspectos de negócio e funcionais da solução de TIC, assegurando que os serviços atendam às necessidades e objetivos institucionais da ANA para a biblioteca.

4.60.2.3. Fiscal Técnico com capacidade de fiscalizar o contrato sob o aspecto técnico, garantindo que as soluções e serviços de TIC sejam executados conforme as especificações e requisitos estabelecidos.

4.60.2.4. Fiscal Administrativo com capacidade de fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, incluindo a verificação da regularidade fiscal, trabalhista e documental da CONTRATADA, bem como o cumprimento de prazos e procedimentos previstos no contrato.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

4.62. A OS indicará, no mínimo, a identificação do serviço solicitado, o escopo, a descrição da necessidade, os quantitativos aplicáveis, o ambiente de execução e as demais informações necessárias ao adequado atendimento.

4.63. A CONTRATADA deverá executar os serviços de forma rastreável, observando fluxo mínimo de recebimento da demanda, análise, atendimento, registro da execução, comunicação de ocorrências relevantes, entrega dos resultados e encerramento formal do atendimento, de modo a permitir o acompanhamento pela CONTRATANTE e a adequada instrução dos procedimentos de aceite e pagamento.

4.64. A CONTRATADA deverá disponibilizar meios formais para contato e registro de ocorrências, em português, no horário de 09h00 às 17h45, horário de Brasília, incluindo Área do Cliente, com acesso mediante usuário e senha, *chat* para atendimento *on-line*, envio de mensagens para atendimento *off-line*, telefone e e-mail, de forma a viabilizar o registro, o acompanhamento e o tratamento das demandas abertas pela CONTRATANTE. Nos termos da proposta comercial, os canais disponibilizados compreendem o telefone (12) 2136-7200, o e-mail suporte@sophia.com.br e a Área do Cliente, no endereço <http://arearestrita.prima.com.br>. A proposta comercial registra, ainda, que não são realizadas ligações via *Skype* para atendimento do suporte.

4.65. No atendimento inicial, a CONTRATADA deverá realizar o diagnóstico da dúvida, incidente ou problema reportado, podendo o atendimento resultar em esclarecimento operacional, identificação de necessidade de correção, encaminhamento para adequação/customização, indicação de necessidade de treinamento ou outra providência tecnicamente cabível, conforme a natureza da demanda.

4.66. As demandas de customização, adequação ou evolução funcional deverão observar fluxo específico de abertura, execução, comprovação, aceite e encerramento, com registro suficiente para rastreabilidade do serviço prestado e controle do saldo das horas técnicas contratadas. Sempre que aplicável, deverão constar da OS o escopo da demanda, a estimativa de esforço, os produtos esperados, o cronograma e os critérios de aceite.

4.67. A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente à CONTRATANTE qualquer impedimento, risco, falha crítica, necessidade de acesso adicional, dependência técnica ou ocorrência capaz de afetar prazo, qualidade ou resultado dos serviços, bem como apoiar a Administração na análise e tratamento da situação, sempre com registro formal da comunicação realizada.

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

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.69. A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.69.1. Adotar mecanismos adequados de controle de acesso aos ambientes, sistemas e bases de dados da ANA eventualmente utilizados na execução contratual, observando os princípios do menor privilégio, necessidade de conhecimento e segregação de funções.

4.69.2. Garantir que credenciais eventualmente disponibilizadas pela CONTRATANTE sejam de uso individual, intransferível e utilizadas exclusivamente para a execução do objeto contratual, promovendo sua revogação imediata quando cessada a necessidade de acesso.

4.69.3. Assegurar que os acessos remotos realizados para suporte técnico, manutenção ou execução de customizações ocorram exclusivamente pelos meios autorizados pela ANA, observando os mecanismos institucionais de autenticação, registro e monitoramento.

4.69.4. Manter registro das intervenções executadas nos ambientes da CONTRATANTE, contendo, no mínimo, identificação do profissional responsável, data e hora da atividade, descrição das ações realizadas e indicação dos componentes afetados, preservando a rastreabilidade das operações.

4.69.5. Garantir a preservação da integridade, disponibilidade e confidencialidade dos dados, documentos, registros bibliográficos, objetos digitais e demais informações armazenadas ou processadas pelos sistemas *SophiA* Biblioteca e *SophiA* Acervo.

4.69.6. Não copiar, extrair, compartilhar, reproduzir, armazenar externamente ou utilizar dados da ANA para finalidade diversa da execução contratual, salvo mediante autorização formal e expressa da CONTRATANTE.

4.69.7. Sempre que houver necessidade de utilização de bases de dados para diagnóstico, testes ou correções, priorizar ambientes segregados e dados anonimizados ou mascarados, vedada a utilização de dados pessoais reais quando houver alternativa técnica viável.

4.69.8. Implementar medidas para proteção das informações eventualmente transferidas durante a prestação dos serviços, utilizando protocolos seguros de comunicação e mecanismos criptográficos compatíveis com as boas práticas de mercado.

4.69.9. Comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer suspeita ou ocorrência confirmada de incidente de segurança da informação ou violação de dados pessoais relacionada ao objeto contratado, fornecendo todas as informações necessárias à avaliação do impacto, contenção, tratamento e adoção das providências cabíveis.

4.69.10. Apoiar a Equipe de Prevenção, Tratamento e Resposta a Incidente (ETIR) da ANA na análise, investigação, mitigação e resposta a incidentes de segurança relacionados aos serviços prestados, disponibilizando evidências, registros e informações técnicas solicitadas.

4.69.11. Manter protegidos os registros de auditoria produzidos durante a execução contratual, adotando medidas para prevenir alteração, destruição, exclusão ou acesso não autorizado a esses registros.

4.69.12. Realizar avaliação e tratamento das vulnerabilidades identificadas nas customizações, adequações e demais entregas sob demanda executadas no âmbito do contrato, promovendo a correção das falhas sob sua responsabilidade sem ônus adicional durante o período de garantia.

4.69.13. Observar práticas de desenvolvimento seguro na implementação de customizações e adequações, contemplando validação de entradas, tratamento adequado de erros, controle de permissões e prevenção de vulnerabilidades conhecidas aplicáveis ao contexto da solução.

4.69.14. Garantir que seus empregados e prepostos envolvidos na execução contratual estejam sujeitos a obrigações de confidencialidade e recebam orientação quanto às responsabilidades relacionadas à proteção das informações e dos dados pessoais tratados.

4.69.15. Observar integralmente a Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), tratando dados pessoais eventualmente acessados apenas para a finalidade de execução do contrato e conforme instruções da CONTRATANTE.

4.69.16. Disponibilizar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, evidências objetivas do cumprimento dos requisitos de segurança da informação e privacidade previstos neste Termo de Referência, incluindo registros de atendimento, evidências de correção de vulnerabilidades e documentação técnica pertinente.

Vistoria

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

Sustentabilidade

4.71. 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:

4.71.1. A execução contratual deverá privilegiar, sempre que possível, meios digitais para comunicação, registro de demandas, envio de documentos, prestação de suporte, disponibilização de evidências, entrega de relatórios e demais interações entre CONTRATADA e CONTRATANTE, com vistas à redução do consumo de papel, insumos de impressão e materiais de apoio físico.

4.71.2. A prestação dos serviços deverá ocorrer, preferencialmente, de forma remota, quando tecnicamente viável, de modo a reduzir deslocamentos desnecessários, consumo de combustíveis e emissões associadas, sem prejuízo da qualidade e da tempestividade do atendimento. A proposta comercial da fornecedora já prevê suporte por Área do Cliente, *chat*, telefone e e-mail, o que favorece esse modelo de execução.

4.71.3. A solução deverá, sempre que possível, promover o aproveitamento do ambiente já implantado na ANA, evitando substituição integral, reimplantação desnecessária, migração massiva de base e descarte prematuro de ativos informacionais e tecnológicos, em consonância com a solução remanescente indicada no ETP.

4.71.4. Os documentos, registros e comunicações formais decorrentes da execução contratual deverão ser produzidos e entregues, preferencialmente, em formato digital, ressalvadas as hipóteses em que a CONTRATANTE exigir meio diverso por necessidade administrativa específica.

Indicação de marcas ou modelos

4.72. Não se aplica.

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

4.73. Não se aplica.

Da exigência de carta de solidariedade

4.74. Não se aplica.

Subcontratação

4.75. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Da exigência de amostra

4.76. Não se aplica.

Garantia da Contratação

4.77. 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 a CONTRATADA optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor total dos itens 1 e 2 da contratação (parcela certa de execução).

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

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

4.78.2. 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.

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

4.78.4. 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.

4.78.5. 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 da 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.

4.79. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.80. 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.

4.81. 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.

4.82. 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.

4.82.1. O título de capitalização deverá ser apresentado à 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).

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

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

4.83.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

4.83.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA.

4.84. 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 da CONTRATADA, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial .

4.85. 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.

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

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

4.88. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.88.1. O emitente da garantia ofertada pela CONTRATADA deverá ser notificada pela CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.88.2. 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.

4.89. 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 da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato.

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

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

4.90. 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.

4.91. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.92. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

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

Instalação de escritório

4.94. Não se aplica.

Margem de Preferência

4.95. Não se aplica.

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

4.96. Para fins de dimensionamento da proposta, a licitante deverá considerar que a solução objeto da contratação corresponde à continuidade, sustentação e evolução do ecossistema *SophiA* já implantado na ANA, abrangendo componentes recorrentes de manutenção e componente sob demanda para customizações e adequações, conforme síntese abaixo.

4.96.1. A solução atualmente utilizada pela ANA é composta pelos módulos *SophiA* Biblioteca e *SophiA* Acervo, já implantados e em operação, não se tratando de contratação para implantação integral de nova solução, mas de continuidade, sustentação, atualização e evolução funcional do ambiente existente.

4.96.2. O objeto contempla, como componente recorrente, a manutenção da cessão de uso do sistema *SophiA* Biblioteca n.º de série 5631 e a manutenção da cessão de uso do sistema *SophiA* Acervo n.º de série 9353, pelo prazo de 30 (trinta) meses.

4.96.3. O objeto contempla, ainda, como componente sob demanda, 400 (quatrocentas) horas técnicas para execução de serviços de customização, adequação e melhoria funcional, com atividades realizadas na sede da contratada e eventuais intervenções remotas.

4.96.4. O histórico contratual recente da ANA registra demanda efetiva de customizações no ecossistema *SophiA*, totalizando 431 horas em ordens de serviço anteriores, distribuídas em 266 horas no exercício de 2021, 111 horas em 2022 e 54 horas em 2024, o que constitui referência relevante para o dimensionamento do componente sob demanda.

4.96.5. O *SophiA* Biblioteca encontra-se institucionalmente consolidado e apoia, entre outros serviços, o gerenciamento do acervo bibliográfico físico e digital, a realização de pesquisas, o controle de empréstimos e devoluções, a disponibilização de publicações digitais, a manutenção do Banco de Apresentações e do Banco de Imagens, a execução do serviço de DSI, a manutenção de repositório de arquivos-fonte de publicações institucionais e o controle de estoque de exemplares.

4.96.6. O *SophiA* Acervo destina-se à organização, preservação e disponibilização de conteúdos não bibliográficos e educacionais da ANA, incluindo videoaulas, apresentações, documentos técnicos, objetos educacionais digitais e pacotes *SCORM*, havendo registro de migração pretérita de aproximadamente 900 registros para a base atual.

4.96.7. O uso atual do *SophiA* Acervo apresenta limitações operacionais decorrentes da ausência de atualização sistemática, da dependência do acervo histórico já migrado e da dispersão de conteúdos mais recentes fora do repositório, de modo que a CONTRATADA deverá considerar, no dimensionamento da proposta, a possibilidade de demandas relacionadas à organização funcional, ajustes de usabilidade, integridade de registros e melhor aproveitamento institucional do ambiente.

4.96.8. A proposta deverá considerar que o suporte técnico da solução deverá ser prestado em português, pelos meios formais informados na proposta comercial da fornecedora, com atendimento por Área do Cliente, *chat*, telefone e e-mail, no horário de 09h00 às 17h45, horário de Brasília.

4.96.9. Para fins de atendimento e manutenção, deverão ser observados os níveis mínimos de serviço definidos no Termo de Referência, inclusive quanto aos prazos de primeiro retorno para incidentes classificados por criticidade e para esclarecimento de dúvidas.

4.96.10. Não integram o escopo principal da presente contratação, neste momento, os custos e serviços relativos à hospedagem em nuvem do ambiente *SophiA* nem à ampliação de faixa do acervo do *SophiA* Acervo, por terem sido tratados separadamente no Estudo Técnico Preliminar como possibilidades acessórias e eventuais.

4.96.11. A contratação deverá considerar a necessidade de preservação da base de dados existente, da continuidade operacional dos serviços atualmente suportados e da compatibilidade com o ambiente já implantado na ANA, evitando intervenções que comprometam a integridade do acervo, a recuperação da informação ou a disponibilidade da solução.

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, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pela CONTRATADA 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 da CONTRATADA, 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 documentações, *scripts*, parametrizações, customizações, modelos de dados e demais artefatos produzidos no âmbito da contratação;
- 5.1.9. observar os dispositivos previstos na Instrução Normativa SGD ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, no tocante a todas as etapas do processo de compra, desde o planejamento (que deve incluir o Documento de Formalização de Demanda e o Estudo Técnico Preliminar, no que couber) até a etapa de execução, gestão e fiscalização do contrato, atentando para a devida instrução processual;
- 5.1.10. instruir os autos do processo administrativo, físico ou eletrônico, conforme o caso, com os documentos afetos ao recebimento provisório e definitivo dos serviços, tais como: Termo de Recebimento Provisório (**ANEXO II**) e Termo de Recebimento Definitivo (**ANEXO III**), devidamente assinados pelos respectivos responsáveis da Equipe de Fiscalização designada; metodologia adotada no recebimento definitivo dos serviços, contendo a definição da amostra ou a totalidade dos itens a serem testados e inspecionados (exame qualitativo); resultados dos testes de atendimento aos critérios de aceitação e das verificações de conformidade aplicados para cada serviço realizado;
- 5.1.11. exercer o acompanhamento e a fiscalização do serviço contratado, por servidor especialmente designado, que anotará em registro próprio eventuais incidentes relevantes com data, dia e hora da ocorrência, e outras informações que julgar pertinentes;
- 5.1.12. observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSEs);
- 5.1.13. exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e o disposto neste Termo de Referência;
- 5.1.14. providenciar as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança (**ANEXO IV**) e no Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo (**ANEXO V**);

5.1.15. garantir, quando necessário, o acesso presencial ou à distância da CONTRATADA ao ambiente físico ou lógico da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido processo de autorização;

5.1.16. prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pelo preposto da CONTRATADA;

5.1.17. dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor ou Fiscal do Contrato;

5.1.18. notificar a CONTRATADA da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSEs);

5.1.19. efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato;

a) Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de ter-se por aceita a glosa;

5.1.20. efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura Eletrônica da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da Instrução Normativa n.º 05/2017 /MP;

5.1.21. não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

a) exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário (Inciso I do art. 5º da IN SGD ME n.º 94/2022);

b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas (Inciso III do art. 5º da IN SGD ME n.º 94/2022);

5.1.22. fornecer por escrito (comunicação eletrônica formal) as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

5.1.23. cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União (AGU), para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

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

5.1.25. Ainda, registra-se as seguintes vedações, constantes do art. 5º da IN SGD ME n.º 94/2022:

5.1.25.1. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pela CONTRATADA;

5.1.25.2. demandar a funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;

5.1.25.3. reembolsar despesas com transporte, hospedagem e outros custos operacionais, que devem ser de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

5.1.25.4. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado;

5.1.25.5. prever exigência que os fornecedores apresentem, em seus quadros, funcionários capacitados ou certificados para a prestação dos serviços, antes da contratação;

5.1.25.6. adotar a métrica homem-hora ou equivalente para aferição de esforço, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos;

5.1.25.7. contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido;

5.1.25.8. fazer referências, em em contrato, a regras externas de fabricantes, fornecedores ou prestadores de serviços que possam acarretar na alteração unilateral do contrato por parte da CONTRATADA;

5.1.25.9. nas licitações do tipo técnica e preço, incluir critérios de pontuação técnica que não estejam diretamente relacionados com os requisitos da solução de TIC a ser contratada ou que frustrem o caráter competitivo do certame;

5.1.25.10. aceitar autodeclarações de exclusividade, ou seja, cartas ou declarações emitidas pela empresa proponente afirmando que seu próprio produto é exclusivo no mercado; e

5.1.25.11. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos.

5.2. São obrigações da CONTRATADA:

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 e qualificados para a execução dos serviços;

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 à CONTRATANTE, quando aplicável, os direitos patrimoniais relativos aos artefatos, documentações, customizações, *scripts*, parametrizações e demais produtos especificamente desenvolvidos no âmbito da execução contratual, resguardados os direitos relativos a *softwares*, módulos, componentes e soluções preexistentes de titularidade de terceiros;

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

5.2.10. cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à operação e Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSEs);

5.2.11. fornecer, sempre que necessário, esclarecimentos técnicos relacionados às manutenções corretivas, adaptativas ou evolutivas executadas na solução *SophiA*, não estando incluídos no escopo contratual serviços de treinamento ou *workshops*;

5.2.12. observar, no que couber, as disposições da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), especialmente quanto à confidencialidade, integridade e segurança das informações eventualmente acessadas em razão da execução contratual;

5.2.12.1. utilizar eventual acesso a dados, informações e ambientes da CONTRATANTE exclusivamente para fins de suporte técnico e manutenção da solução *SophiA*, observadas as autorizações concedidas e a supervisão da CONTRATANTE;

5.2.12.2. indicar representante para assuntos relacionados à proteção de dados pessoais e segurança da informação, quando aplicável;

5.2.13. executar os serviços conforme especificações neste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

5.2.14. responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito nacional e local, garantindo o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação vigente, em especial as relacionadas à Segurança da Informação;

5.2.15. prestar os serviços nos horários e condições definidos no Termo de Referência e nos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSEs);

5.2.16. prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato;

5.2.17. na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil;

5.2.18. reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas ao contrato firmado, tais como manutenção, configuração, entre outras;

5.2.19. apresentar Nota Fiscal/Fatura Eletrônica (NF-e) com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste Termo de Referência, após emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) e autorização pelo gestor;

5.2.20. assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência;

5.2.21. assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;

a) caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;

5.2.22. reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado em Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

5.2.23. responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.2.24. acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

5.2.25. prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação;

- 5.2.26. comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 5.2.27. sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do Art. 124 da Lei n.º 14.133/2021, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do Contrato;
- 5.2.28. não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 5.2.29. não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do Contrato em questão;
- 5.2.30. observar, no que couber, critérios e práticas de sustentabilidade aplicáveis ao objeto, nos termos da Lei n.º 14.133/2021 e do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU (8ª edição);
- 5.2.31. assegurar que seus empregados, prepostos ou colaboradores envolvidos na execução contratual assinem, previamente ao acesso aos ambientes ou informações da CONTRATANTE, os Termos de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança e demais documentos correlatos exigidos pela CONTRATANTE;
- 5.2.32. utilizar os acessos aos ambientes computacionais da CONTRATANTE exclusivamente para execução das atividades previstas contratualmente, vedado o compartilhamento de credenciais, a utilização indevida de privilégios de acesso ou qualquer intervenção não autorizada nos ambientes da CONTRATANTE.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto:

a) Os serviços de suporte técnico referentes aos Módulos Biblioteca e Acervo, compreendendo manutenções preventiva, corretiva, adaptativa, evolutiva (versionamento), terão início a partir do recebimento da Ordem de Serviço (OS) pela CONTRATADA e devem ser prestados de forma contínua. Os chamados e comunicações encaminhados por e-mail relativos a esclarecimentos sobre a utilização da ferramenta, à identificação de falhas, bem como à realização de correções ou ajustes necessários ao adequado funcionamento dos sistemas, deverão observar os prazos estabelecidos na **TABELA 6** deste Termo de Referência.

b) Os serviços de customização (componente sob demanda) deverão ser executados no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Serviço (OS) pela CONTRATADA. A emissão da respectiva OS deverá ser previamente acordada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, considerando que as demandas de evolução das ferramentas estarão sujeitas à análise prévia da CONTRATADA quanto à viabilidade técnica, aos prazos, à forma e à metodologia de atendimento da necessidade apresentada.

c) Os prazos previstos neste item poderão ser prorrogados, excepcionalmente, por até igual período, mediante justificativa prévia apresentada pela CONTRATADA e aprovação expressa da CONTRATANTE.

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

6.1.2.1. Iniciação do Contrato

a) Após a assinatura do Contrato e as nomeações 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, Termo de Referência e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços contratados.

b) A reunião será realizada, preferencialmente, de forma remota e ocorrerá em até **10 (dez) dias corridos** da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

c) A pauta dessa reunião observará, pelo menos, a apresentação do preposto da empresa pelo representante legal da CONTRATADA. A carta de apresentação do preposto deverá conter os dados de identificação 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 às principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. Além disso, informações sobre o uso da solução e expectativas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato serão objeto de informe na citada reunião.

d) A CONTRATADA deve disponibilizar toda a documentação necessária para implantação das correções e manutenções evolutivas disponibilizadas.

e) A CONTRATANTE irá demandar os serviços de manutenção evolutiva de acordo com sua necessidade.

6.1.2.2. A CONTRATADA deverá apresentar os Termos de Compromisso de Manutenção de Sigilo pela empresa e Termo de Ciência de Manutenção de Sigilo para os profissionais envolvidos na execução dos serviços.

6.1.2.3. Encaminhamento de demandas e controle de solicitações

a) Para solicitação de esclarecimentos, comunicação de erros nos sistemas ou atualização de versões, o Fiscal Requisitante ou o Gestor do Contrato deverão encaminhar e-mails ou registrar chamados junto à CONTRATADA, com ciência aos fiscais técnicos da área de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE. A Equipe de Fiscalização Contratual definirá a data mais adequada para a realização das janelas de atualização e evolução da ferramenta, bem como para a implementação de correções relativas a erros não críticos. Por se tratar de serviço de natureza contínua, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório Mensal contendo a descrição dos serviços prestados no período, incluindo, quando aplicável, os chamados atendidos, as providências adotadas e as respectivas soluções implementadas.

b) Para a realização de customizações na solução contratada, o Gestor do Contrato e o Fiscal Requisitante deverão levantar as necessidades identificadas e promover o alinhamento com os fiscais técnicos da Área de Tecnologia da Informação da Superintendência de Tecnologia da Informação, com o objetivo de refinar e detalhar os requisitos da demanda. Após o refinamento, as necessidades serão discutidas com a equipe técnica da CONTRATADA para avaliação da viabilidade técnica da customização e elaboração da respectiva estimativa de custos. Concluída a etapa de orçamentação, o Gestor do Contrato e/ou o Fiscal Requisitante deverão verificar, junto à Área de Tecnologia da Informação, a existência de disponibilidade orçamentária para atendimento da demanda. A emissão da Ordem de Serviço de Customização somente poderá ocorrer após a confirmação da disponibilidade de recursos orçamentários e o cumprimento das etapas previstas neste procedimento simplificado. Havendo viabilidade, o Gestor do contrato, com o apoio dos Fiscais Técnicos, encaminhará a Ordem de Serviço de Customização à CONTRATADA.

6.1.2.4. Execução e acompanhamento da Ordem de Serviço

a) A demanda de fornecimento de serviços será encaminhada à CONTRATADA por meio de documentos oficiais de comunicação definidos neste Instrumento.

b) A CONTRATADA, para cada demanda recebida, deverá realizar os serviços de acordo com os respectivos prazos e dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as definições especificadas neste instrumento.

c) Os prazos para fornecimento dos serviços deverão ser aqueles definidos neste instrumento. O atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos na demanda resultará na aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência e/ou Contrato.

- Caso necessário e a critério do Gestor do contrato, esse prazo poderá ser motivadamente estendido para garantir a efetiva entrega dos produtos.

Local da prestação dos serviços

6.2. O serviços serão realizados, preferencialmente, de forma remota, dada a natureza do suporte de *software*.

6.3. Em caso de atividades que necessitem de atendimento nas dependências da ANA, estas serão previamente agendadas com o Gestor do Contrato e deverão seguir o horário comercial.

6.4. Em havendo necessidade de atendimento nas dependências da ANA, os serviços serão prestados no seguinte endereço: Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), localizada na Área Especial Sps, Quadra 03, Bloco B, L e M, Setor Policial Sul, Brasília/DF - CEP: 70.610-200.

Rotinas a serem cumpridas

6.5. A execução contratual observará as rotinas:

Etapas	Descrição	Prazo Início	Prazo Fim
1	Início da Execução Contratual	Assinatura do Contrato	Encerramento do contrato
2	Reunião de Alinhamento Inicial	Assinatura do Contrato	Até 10 dias corridos da assinatura do contrato
3	Emissão Ordens de Serviço para início dos serviços de suporte técnico	Após Etapa 2	De acordo com o prazo estabelecido na Ordem de Serviço
4	Envio de e-mails com pedidos de esclarecimentos, erros de sistema, atualização de versão (manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva)	Após Etapa 3	Deverão observar o prazos da TABELA 6 deste Termo de Referência.
5	Emissão Ordens de Serviço para os serviços de manutenção evolutiva	Após Etapa 2 - Sob Demanda	até 90 dias após o recebimento da Ordem de Serviço, admitida prorrogação excepcional, desde que justificada e autorizada.
6	Termo de Recebimento Provisório	Após o recebimento /início dos serviços	Até 10 dias corridos
7	Termo de Recebimento Definitivo	Após Etapa 6	Até 10 dias úteis

8	Garantia dos Serviços	Após Etapa 7	12 (doze) meses após Termo de Recebimento Definitivo.
---	-----------------------	-----------------	---

TABELA 7 - Cronograma da execução contratual

Materiais a serem disponibilizados

6.6. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes materiais:

- 6.6.1. manuais devem ser disponibilizados em idioma padrão Português do Brasil, sempre que possível;
- 6.6.2. os produtos gerados em função da prestação dos serviços, bem como todas as documentações, deverão ser entregues no idioma Português do Brasil (pt-BR), com exceção de termos técnicos usuais;
- 6.6.3. fornecer documentação com informações que permitam aferir os serviços realizados na execução contratual, como identificador do *software*, descrição das atividades/serviços, quantitativo, modelo, versão, indicador *part number* de direito de atualização, e período de garantia de suporte.

Formas de transferência de conhecimento

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

- 6.7.1. reuniões presenciais ou remotas para ajustes, contextualização, nivelamento do conhecimento e alinhamentos diversos relativos a processos ou mecanismos de execução e comunicação, quando necessário;
- 6.7.2. encaminhamento de projetos e documentação necessária à execução dos serviços;
- 6.7.3. envio da documentação técnica do sistema, contemplando a linguagem de programação utilizada, a relação das funcionalidades ativas/desenvolvidas acompanhada da descrição de cada uma delas, bem como o dicionário de dados contendo a explicação dos campos da base de dados dos Módulos Biblioteca e Acervo.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

- 6.8.1. visando a continuidade dos serviços de forma adequada, a 60 dias do término do período de vigência contratual, a CONTRATADA estará obrigada a fornecer toda a documentação e demais informações, meios e mecanismos de execução dos serviços objetos do presente contrato para a CONTRATANTE, e indiretamente para outras eventuais empresas terceirizadas, sob supervisão da ANA;
- 6.8.2. constituem atividades de encerramento contratual, além das dispostas no art. 35 da IN SGD/ME nº 94 /2022, o descarte seguro e comprovado dos dados pessoais ou sigilosos da CONTRATANTE que porventura estejam em poder da CONTRATADA.

Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.9. Os serviços de suporte técnico (manutenção preventiva/corretiva/adaptativa/evolutiva (versionamento)) dos módulos *SophiA* Biblioteca e Acervo serão prestados mensalmente, nos termos da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE.

6.10. Os serviços de customização dos Módulos Biblioteca e Acervo do *SophiA* serão demandados de acordo com a necessidade e nos termos da OS emitida pela CONTRATANTE.

Mecanismos formais de comunicação

6.11. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

- 6.11.1. Ordem de Serviço;
- 6.11.2 Ata de Reunião;

6.11.3. Ofício;

6.11.4. Sistema de abertura de chamados;

6.11.5. E-mails;

6.11.6. Sistema GED (Gestão Eletrônica de Documentos) utilizado pela ANA (Atualmente o Sistema Eletrônico de Informações - SEI);

6.11.7. Reuniões, que podem ser gravadas, por meio de ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE (Atualmente o *Microsoft Teams*).

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.12. A CONTRATADA 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.

6.13. 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 da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos **ANEXOS IV e V**.

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 a CONTRATADA 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 representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

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

7.6. A CONTRATADA não necessitará manter preposto da empresa **no local** da execução do objeto durante o período de vigência do Contrato.

7.6.1 A CONTRATADA deverá manter preposto disponível para contato durante horário comercial.

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

Reunião Inicial

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, Termo de Referência 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 corridos da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1. presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

7.10.2. entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

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

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

7.10.5. apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste Termo de Referência.

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

7.12. O Fiscal Técnico do Contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do Contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no Contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

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

7.14. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o Fiscal Técnico do Contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

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

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do Contrato nas datas aprazadas, o Fiscal Técnico do Contrato comunicará o fato imediatamente ao Gestor do Contrato.

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

7.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, 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 da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

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

7.20. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o Fiscal Administrativo do Contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao Gestor do Contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

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

7.21.1. fiscalização e acompanhamento contínuos de todas as obrigações e cumprimentos de prazos ao longo da vigência contratual;

7.21.2. participar da Reunião de Alinhamento Inicial e demais reuniões de alinhamento e acompanhamento ao longo de toda a vigência contratual;

7.21.3. prestar todas as informações, apoio técnico e administrativo ao Gestor do Contrato durante toda sua vigência.

Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

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

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

7.22.8. receber e dar encaminhamento imediato:

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

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSEs), conforme disposto abaixo:

IAPS - ÍNDICE DE ATENDIMENTO AOS PRAZOS DE SUPORTE	
Finalidade	Medir o cumprimento dos prazos de atendimento e solução dos chamados de suporte técnico, dúvidas operacionais e demandas de manutenção preventiva, corretiva e adaptativa dos sistemas <i>SophiA</i> Biblioteca e <i>SophiA</i> Acervo, excluídas as demandas de customização e adequação sob demanda.
Meta a cumprir	IAPS igual ou superior a 95% .
Instrumento de medição	Registros extraídos da Área do Cliente da CONTRATADA, sistema de chamados, correio eletrônico institucional ou outro meio formal utilizado para abertura, acompanhamento e encerramento das demandas.
Forma de acompanhamento	O indicador será apurado pelos fiscais do contrato mediante verificação da quantidade de chamados solucionados dentro dos prazos estabelecidos na TABELA 6 deste Termo de Referência, em relação ao quantitativo total de chamados encerrados na janela de apuração considerada.
Periodicidade	Trimestral, considerando janela fixa correspondente a 3 (três) meses de execução contratual.
Mecanismo de cálculo (métrica)	$IAPS = 100 \times (Q_{sap} / Q_{st})$. Onde: IAPS = Índice de Atendimento aos Prazos de Suporte; Q_{sap} = somatório dos chamados encerrados dentro dos prazos máximos estabelecidos na TABELA 6 , na janela fixa de apuração; Q_{st} = somatório do total de chamados encerrados na mesma janela fixa de apuração.
Observações	Obs. 1: A aferição do IAPS somente ocorrerá quando houver, na janela fixa considerada, quantitativo mínimo de 5 (cinco) chamados/emails encerrados . Obs. 2: Caso não seja atingido o quantitativo mínimo previsto na observação anterior, os registros serão acumulados para os períodos subsequentes até a formação da amostra mínima necessária para cálculo do indicador. Obs. 3: Não serão computados, para fins de aferição do indicador, os atrasos decorrentes de fatos comprovadamente imputáveis à CONTRATANTE, de suspensão formalmente autorizada pelo Gestor do Contrato ou de dependências cuja resolução seja de responsabilidade da CONTRATANTE. Obs. 4: Demandas classificadas como serviços de customização, adequação ou manutenção evolutiva sob demanda não integrarão o cálculo deste indicador. Obs. 5: Serão considerados dias úteis para fins de aferição dos prazos definidos na TABELA 6 .
Início de vigência	A partir da emissão da primeira Ordem de Serviço referente aos serviços continuados de suporte técnico e manutenção

Faixas de ajuste no pagamento e sanções	IAPS 95%: sem glosa sobre o valor da fatura mensal relativa aos serviços recorrentes de suporte e manutenção.
	IAPS 90% e < 95%: glosa de 1% sobre o valor da fatura mensal relativa aos serviços recorrentes de suporte e manutenção.
	IAPS 80% e < 90%: glosa de 3% sobre o valor da fatura mensal relativa aos serviços recorrentes de suporte e manutenção.
	IAPS < 80%: glosa de 5% sobre o valor da fatura mensal relativa aos serviços recorrentes de suporte e manutenção, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

TABELA 8 - Índice de Atendimento aos prazos de suporte (IAPS).

CPEC - Cumprimento do Prazo de Execução de Customização	
Finalidade	Assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos para execução dos serviços técnicos especializados de customização, adequação e manutenção evolutiva sob demanda dos sistemas <i>SophiA</i> Biblioteca e <i>SophiA</i> Acervo.
Meta a cumprir	Concluir cada Ordem de Serviço de customização dentro do prazo máximo de até 90 (noventa) dias úteis, contados da emissão da respectiva Ordem de Serviço, ou no prazo constante do cronograma formalmente aprovado pela CONTRATANTE.
Instrumento de medição	Ordens de Serviço emitidas pela CONTRATANTE, cronogramas aprovados, registros de aceite e demais documentos de acompanhamento da execução da demanda.
Forma de acompanhamento	A aferição será realizada individualmente para cada Ordem de Serviço concluída, mediante comparação entre a data efetiva de conclusão da customização e o prazo estabelecido na Ordem de Serviço ou no cronograma aprovado.
Periodicidade	Por Ordem de Serviço concluída.
Mecanismo de cálculo (métrica)	Será apurado o quantitativo de dias corridos de atraso, calculado da seguinte forma: Dias de atraso = Data do aceite definitivo – Data limite prevista para conclusão da Ordem de Serviço . Quando o resultado for igual ou inferior a zero, considerar-se-á que não houve atraso.
Observações	Obs. 1: Não serão computados os dias de atraso decorrentes de fatos comprovadamente imputáveis à CONTRATANTE, de alteração de escopo promovida pela CONTRATANTE ou de prorrogação formalmente autorizada pelo Gestor do Contrato. Obs. 2: O prazo inicialmente previsto poderá ser revisto mediante justificativa técnica apresentada pela CONTRATADA e aprovação formal da CONTRATANTE antes do término do prazo originalmente pactuado.
Início de vigência	A partir da emissão da primeira Ordem de Serviço de customização.
	Constatado atraso injustificado na conclusão da Ordem de Serviço, será aplicada glosa incidente exclusivamente sobre o valor da respectiva Ordem de Serviço, observados os seguintes critérios: • 0 (zero) dia de atraso: sem glosa;

Faixas de ajuste no pagamento e sanções	• Atraso superior a 0 (zero) dia: glosa correspondente a 0,2% (dois décimos por cento) por dia corrido de atraso, calculada sobre o valor da Ordem de Serviço; • A glosa ficará limitada a 10% (dez por cento) do valor da respectiva Ordem de Serviço, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas neste Termo de Referência, no contrato e na Lei nº 14.133/2021.
---	--

TABELA 9 - Cumprimento do Prazo de Execução de Customização (CPEC).

NQTE - NÍVEL DE QUALIDADE TÉCNICA DAS ENTREGAS	
Finalidade	Assegurar a qualidade técnica dos serviços prestados pela CONTRATADA, mediante a verificação da ocorrência de falhas objetivamente identificáveis nos chamados realizados de suporte técnico.
Meta a cumprir	Não ultrapassar os limites máximos de ocorrências de não conformidades estabelecidos neste indicador durante o período de apuração.
Instrumento de medição	Sistema de chamados, registros da Área do Cliente da CONTRATADA, e-mails, registros de reabertura de chamados, notificações de acionamento da garantia e demais documentos produzidos durante a fiscalização contratual
Forma de acompanhamento	A fiscalização registrará as ocorrências de não conformidade decorrentes de falhas imputáveis à CONTRATADA, verificadas após o aceite das entregas realizadas
Periodicidade	Apuração anual, considerando todas as ocorrências registradas durante os 12 (doze) meses imediatamente anteriores
Mecanismo de aferição	Serão consideradas não conformidades exclusivamente as seguintes situações: I – Serviços de suporte: reabertura do mesmo chamado, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos após seu encerramento, em razão de solução incorreta, incompleta ou ineficaz atribuível à CONTRATADA;
Observações	Obs. 1: Não serão consideradas não conformidades as reaberturas ou correções decorrentes de alteração de escopo de chamado. Obs. 2: Cada chamado reaberto que demande correção em garantia será contabilizado como uma única ocorrência de não conformidade. Obs. 3: As correções executadas pela CONTRATADA no âmbito da garantia contratual não afastam o registro da respectiva não conformidade para fins deste indicador.
Início de vigência	A partir do primeiro recebimento definitivo de serviços executados no âmbito do contrato
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Considerando o histórico de baixa volumetria do contrato, a aplicação de glosas observará a reincidência das não conformidades registradas no período de apuração: • Até 1 (uma) ocorrência: sem glosa; • 2 (duas) ocorrências: glosa de 1% sobre a fatura mensal dos serviços recorrentes de suporte e manutenção sobre o valor da respectiva Ordem de Serviço;

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• 3 (três) ocorrências: glosa de 3% sobre a mesma base de cálculo;• 4 (quatro) ou mais ocorrências: glosa de 5%, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas neste Termo de Referência, no contrato e na Lei nº 14.133/2021. |
|--|

TABELA 10 - Nível de Qualidade Técnica das Entregas (NQTE).

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

8.2.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

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

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios a seguir.

8.4.1. A apuração do **Índice de Atendimento aos Prazos de Suporte (IAPS)**, aplicável aos serviços de suporte técnico e manutenção preventiva, corretiva e adaptativa dos sistemas *SophiA* Biblioteca e *SophiA* Acervo, observados os prazos estabelecidos na **TABELA 6** deste Termo de Referência.

8.4.1.1. O **IAPS** será apurado trimestralmente, considerando os chamados de suporte encerrados no respectivo trimestre civil, observados os critérios, a metodologia de cálculo e as faixas de glosa estabelecidas neste Termo de Referência.

8.4.1.2. A aferição do **IAPS** somente será realizada quando houver quantitativo mínimo de 5 (cinco) chamados encerrados no trimestre. Caso não seja atingido esse quantitativo, os registros serão acumulados para o trimestre subsequente até a formação da amostra mínima necessária à apuração do indicador.

8.4.2. A aferição do **Cumprimento do Prazo de Execução de Customização (CPEC)**, aplicável aos serviços técnicos especializados de customização, adequação e manutenção evolutiva executados mediante Ordem de Serviço, observando-se os prazos estabelecidos neste Termo de Referência e aplicando-se, quando cabível, as glosas decorrentes de atraso injustificado previstas neste instrumento.

8.4.2.1. O **CPEC** será aferido individualmente para cada Ordem de Serviço concluída, mediante comparação entre a data efetiva do aceite definitivo e a data limite prevista para sua conclusão, observado o prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos ou o cronograma formalmente aprovado pela CONTRATANTE.

8.4.2.2. Constatado atraso injustificado na execução da Ordem de Serviço de customização, será aplicada glosa correspondente a 0,2% (dois décimos por cento) por dia corrido de atraso, incidente exclusivamente sobre o valor da respectiva Ordem de Serviço, limitada a 10% (dez por cento) do seu valor, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas neste Termo de Referência, no Contrato e na legislação aplicável.

8.4.3. A apuração do **Nível de Qualidade Técnica das Entregas (NQTE)**, mediante o registro de ocorrências de não conformidade objetivamente verificáveis decorrentes de falhas imputáveis à CONTRATADA.

8.4.3.1. O NQTE será apurado anualmente, mediante o registro de ocorrências de não conformidade decorrentes da reabertura de chamados de suporte, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos após seu encerramento, ou da necessidade de correções em garantia relativas às customizações executadas, observadas as hipóteses e as faixas de glosa estabelecidas neste Termo de Referência.

8.4.4. Caso sejam verificadas, no mesmo período de apuração, ocorrências passíveis de glosa decorrentes do descumprimento do **IAPS**, do **CPEC** e do **NQTE**, os respectivos descontos poderão ser aplicados de forma cumulativa, observado que cada glosa incidirá exclusivamente sobre sua correspondente base de cálculo, vedada a incidência de glosa sobre glosa.

8.4.5. Para fins de pagamento, permanecerá obrigatória a manutenção, pela CONTRATADA, de todas as condições de habilitação exigidas durante toda a vigência contratual.

8.4.6. Constitui condição para o pagamento o fiel cumprimento de todas as obrigações previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual, inclusive aquelas relacionadas à confidencialidade, ao sigilo e à proteção das informações às quais a CONTRATADA tiver acesso em razão da execução contratual.

Recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias corridos, pelos Fiscais Técnico e Administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.6. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da CONTRATADA com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.7. O Fiscal Técnico do Contrato realizará o recebimento provisório do objeto do Contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.8. O Fiscal Administrativo do Contrato realizará o recebimento provisório do objeto do Contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.9. O Fiscal Setorial do Contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal de prestação dos serviços de suporte técnico e manutenção dos sistemas *SophiA* Biblioteca e *SophiA* Acervo, referentes aos itens 1 e 2 deste Termo de Referência. Quanto aos serviços de customização, previstos no item 3, o recebimento provisório ocorrerá por demanda efetivamente executada, mediante a conclusão da respectiva Ordem de Serviço.

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

8.11.1. o Fiscal Técnico do Contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do Contrato;

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

8.13. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021).

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

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

8.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do Contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao Gestor do Contrato para recebimento definitivo.

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

8.18.1. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos Fiscais Técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022);

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

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

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

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

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

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

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.22. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo o que segue.

8.22.1. Verificar se os serviços de manutenção corretiva, preventiva e adaptativa foram executados em conformidade com as demandas registradas, mediante confirmação de que os defeitos reportados foram sanados e de que as funcionalidades afetadas permaneceram operacionais, sem a introdução de novas falhas ou degradação do desempenho da solução.

8.22.2. Verificar se as manutenções evolutivas decorrentes de atualização de versão do ecossistema *SophiA* foram efetivamente implementadas, mediante comprovação de que os módulos *SophiA* Biblioteca e *SophiA* Acervo encontram-se plenamente operacionais, com suas funcionalidades disponíveis, sem ocorrência de erros que impeçam ou comprometam sua utilização regular.

8.22.3. Verificar se os serviços de customização atendem integralmente aos requisitos funcionais e não funcionais definidos na respectiva Ordem de Serviço, incluindo critérios de aceite, regras de negócio, integrações, parâmetros técnicos e demais especificações aprovadas pela CONTRATANTE em comum acordo com a CONTRATADA.

8.22.4. Verificar a execução dos testes apresentados pela CONTRATADA e, quando aplicável, realizar testes de homologação pela equipe designada pela CONTRATANTE, com o objetivo de confirmar a aderência das entregas aos requisitos estabelecidos e às condições de funcionamento esperadas.

8.22.5. Registrar, em documento próprio ou nos sistemas de acompanhamento contratual, as evidências dos testes realizados, as eventuais não conformidades identificadas e as providências adotadas para sua correção, como condição para a emissão dos respectivos Termos de Recebimento.

Liquidação

8.23. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

8.24.1. O documento de cobrança deverá ser protocolado diretamente pela CONTRATADA no Sistema Eletrônico de Informação (SEI), por peticionamento intercorrente, conforme orientação do Gestor do Contrato.

8.24.2. Para que o peticionamento seja possível é impreterível que o representante da CONTRATADA possua cadastro de usuário externo no SEI, sendo de sua responsabilidade realizar o referido cadastro, conforme suas normas próprias, acessando a opção "Clique aqui se você ainda não está cadastrado" na página de Acesso Externo do link a seguir: *SEI/ANA usuário externo* (https://sei.ana.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_enviar_cadastro&acao_origem=usuario_externo_avisar_cadastro&id_orgao_acesso_externo=

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

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

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

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

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

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.28.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018).

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

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

8.31. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

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

Prazo de pagamento

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

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

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

$$EM = \text{Encargos moratórios;}$$

$$N = \text{Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;}$$

$$VP = \text{Valor da parcela a ser paga.}$$

$$I = \text{Índice de compensação financeira} = 0,00016438, \text{ assim apurado:}$$

$$I = (TX)/365 \qquad I = (6/100)/365 \qquad I = 0,00016438$$
$$TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

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

Forma de pagamento

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

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

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

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

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

Reajuste

8.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data da proposta de preços da CONTRATADA, apresentada em **28/05/2026**.

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

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

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

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

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

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

8.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

8.47.1. Para facilitar cálculo comum do reajuste a ser conferido por CONTRATANTE e CONTRATADA, aplicar-se-á a seguinte fórmula:

$$\text{Valor Reajustado} = \text{Valor Original} + (\text{Valor Original} \times \text{Variação do ICTI})$$

Nesse caso:

- I. **Valor Reajustado:** novo valor do contrato após o reajuste;
- II. **Valor Original:** valor vigente do contrato antes do reajuste;
- III. **Variação do ICTI:** índice acumulado do período divulgado pelo IPEA, expresso em forma decimal.

Cessão de crédito

8.48. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação da CONTRATANTE.

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

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

8.48.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (Instrução Normativa nº 53, de 8 de julho de 2020).

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

8.49. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI n.º 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme a TABELA 11 abaixo:

ID	OCORRÊNCIA	GLOSA / SANÇÃO
1	Dar causa à inexecução parcial do contrato.	Advertência. Em caso de reincidência, multa compensatória de até 1% do valor da contratação.
2	Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.	Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 3 anos e multa compensatória de até 2% do valor da contratação.
3	Dar causa à inexecução total do contrato.	Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 3 anos e multa compensatória de 5% do valor da contratação.
4	Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado.	Advertência. Em caso de reincidência, multa compensatória de até 2% do valor da contratação.
5	Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato.	Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo mínimo de 3 anos e máximo de 6 anos, além de multa compensatória de 3% do valor da contratação.
6	Praticar ato fraudulento na execução do contrato.	Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo mínimo de 3 anos e máximo de 6 anos, além de multa de 5% do valor da contratação.
7	Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.	Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo mínimo de 3 anos e máximo de 6 anos, além de multa de 5% do valor da contratação.
8	Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846 /2013.	Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo mínimo de 3 anos e máximo de 6 anos, além de multa compensatória de 5% do valor da contratação.

9	Não atender ao indicador de nível de serviço IAPS (Índice de Atendimento aos Prazos de Suporte).	Glosa de 1% sobre o valor mensal da fatura dos serviços recorrentes para IAPS 90% e < 95%; glosa de 3% para IAPS 80% e < 90%; glosa de 5% para IAPS < 80%. Na hipótese de o IAPS permanecer inferior a 80% por 2 (dois) períodos consecutivos de apuração, será aplicada multa compensatória de 2% sobre o valor anual estimado dos serviços recorrentes, sem prejuízo das glosas já aplicadas.
10	Não atender ao indicador de nível de serviço CPEC (Cumprimento do Prazo de Execução de Customização).	Glosa de 0,2% por dia corrido de atraso, incidente exclusivamente sobre o valor da respectiva Ordem de Serviço, limitada a 10% do valor da OS. Persistindo atraso superior a 50 (cinquenta) dias corridos, será aplicada multa compensatória de 2% sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da glosa incidente sobre a Ordem de Serviço.
11	Não atender ao indicador de nível de serviço NQTE (Nível de Qualidade Técnica das Entregas).	Glosa de 1% na ocorrência de 2 não conformidades; glosa de 3% na ocorrência de 3 não conformidades; glosa de 5% na ocorrência de 4 ou mais não conformidades, observada a base de cálculo prevista no indicador. Caso sejam registradas 4 ou mais não conformidades em 2 (dois) períodos consecutivos de apuração, será aplicada multa compensatória de 2% sobre o valor do contrato, sem prejuízo das glosas anteriormente aplicadas
12	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de até 1% do valor total do contrato por descumprimento.

TABELA 11 - Sanções administrativas aplicáveis ao objeto da contratação.

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 a CONTRATADA:

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

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

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

a) der causa à inexecução parcial do Contrato;

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

c) der causa à inexecução total do Contrato;

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

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

f) praticar ato fraudulento na execução do Contrato;

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

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

9.4. Serão aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

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

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

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

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

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

a) o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do Contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 3% (três por cento) e 5% (cinco por cento) do valor da contratação, respectivamente.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 3% (três por cento) do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 1,5% (um e meio por cento) do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 1,0% (um por cento) a 2,0% (dois 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 à CONTRATANTE.

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

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

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE à CONTRATADA, 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 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4. os danos que dela provierem para a CONTRATANTE; e

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

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

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

9.14. A CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

9.16. Os débitos da CONTRATADA para com a 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 a CONTRATADA possua com o mesmo órgão ora CONTRATANTE, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9.17. Procedimentos Gerais de Apuração

9.17.1. Para cada Ordem de Serviço encerrada, uma vez efetuadas as apurações, a CONTRATANTE expedirá os respectivos Termo de Recebimento Definitivo (TRD), contendo os devidos apontamentos de eventuais descontos relativos a desatendimento de NMSEs e Autorização para Faturamento (AuF) no valor final a liquidar.

9.17.2. Ocorrências de desatendimento de NMSEs serão passíveis de justificativas a serem apresentadas pela CONTRATADA e avaliadas pela CONTRATANTE, conforme processos de execução de Ordens de Serviços definidos nas seções 6 e 7 deste Termo de Referência.

9.17.3. Penalidades serão aplicadas em processo específico, com o devido direito ao contraditório, conforme estabelece a legislação pertinente.

9.17.4. Eventuais reduções, descontos, glosas, penalidades e sanções poderão ser aplicados cumulativamente.

9.17.5. Todos os indicadores serão apurados desde o início do contrato.

9.17.6. Para cálculo dos indicadores e suas retenções (descontos) e multas serão aplicadas as seguintes condições:

- a) na apuração dos indicadores será aplicado truncamento somente ao valor final do indicador para a última casa decimal presente na meta definida;
- b) valores em reais serão arredondados ao final do cálculo para duas casas decimais;
- c) o valor máximo de desconto relativo a desatendimentos de NMSEs será de 30% do valor nominal (original) da respectiva OS de produção do mês de referência, ainda que a soma dos percentuais de retenções ultrapasse este limite, independentemente de eventuais penalidades aplicadas à CONTRATADA.

9.17.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão recolhidos em favor da União por meio dos mecanismos legais, na seguinte ordem de preferência:

9.17.7.1. deduzidos de valores a serem liquidados pela prestação de serviços no âmbito do Contrato;

9.17.7.2 deduzidos da garantia contratual; ou

9.17.7.3. recolhidos por meio de DAR;

9.17.7.4. na impossibilidade do recolhimento, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

9.18. Procedimentos para Emissão de Nota Fiscal e Pagamento

9.18.1. O pagamento será efetuado para cada Ordem de Serviço mensal cujas entregas tenham sido aprovadas, mediante apresentação da respectiva NF-e (Nota Fiscal Eletrônica), cujo valor será o definido no Termo de Recebimento Definitivo e na Autorização para Faturamento correspondentes - e uma vez cumpridas as condições e critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

9.18.2. A emissão das notas fiscais correspondentes a Ordem de Serviço encerrada deverá ser realizada somente após a entrega por parte da CONTRATADA da correspondente documentação exigida, seguida da verificação da qualidade e consequente expedição dos respectivos TRD e Autorização para Faturamento por parte da CONTRATANTE, conforme o modelo de execução definido e os modelos de documentos que integram o presente Termo de Referência.

9.18.3. Serão rejeitadas as Notas Fiscais cujos valores não correspondam ao indicado nos respectivos Termos de Recebimento Definitivo e Autorizações para Faturamento, cujas Autorizações para Faturamento não tenham sido expedidos, ou que possuam data de expedição anterior à respectiva Autorização para Faturamento.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta com fundamento no art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que estabelece que é inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comerciais exclusivos.

10.2. A inviabilidade de competição para este caso está configurada devido à existência de fornecedor exclusivo do *software SophiA* no Brasil, a empresa "PrimaSoft Informática Ltda.", conforme certificação exclusiva emitida pela Federação das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação - Regional de São Paulo (ASSESPRO), acostada ao processo de contratação Doc. SEI nº 0159808.

10.3. Segundo a certidão da ASSESPRO, a PrimaSoft Informática Ltda. é a autora e única fornecedora no Brasil do produto/serviço descrito, sendo também a única habilitada a prestar serviços, customizações, manutenção, suporte técnico, atualizações, adequações, hospedagem, visitas técnicas e treinamento do produto, tornando-se o único fornecedor apto a atender as especificações requeridas pela área demandante deste órgão e informações constantes no Estudo Técnico Preliminar (Doc. SEI nº 0192132).

Regime de execução

10.4. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global, vinculado à performance (cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos) da prestação de serviços de suporte técnico (manutenção preventiva/corretiva/adaptativa/evolutiva) e customizações, considerando ser um único fornecedor para itens agrupados, conforme Estudo Técnico Preliminar realizado.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

10.6. **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;

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

10.8. **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>;

10.9. **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;

10.10. **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.

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

10.12. **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.

10.13. **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).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.15. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso.

10.16. 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.

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

10.18. 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.

10.19. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

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

10.21. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] 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.

Qualificação Econômico-Financeira

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

10.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, válida até a data da realização da licitação ou emitida até um ano antes dessa data, caso o documento não especifique um prazo de validade (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

10.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dois 2 (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, capital mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação .

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

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

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

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

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

Qualificação Técnica

10.31. Declaração de que a CONTRATADA 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.

Qualificação Técnico

10.32. A CONTRATADA deverá declarar que possui ou possuirá em seu quadro de funcionários, durante a execução contratual, profissionais qualificados responsáveis pela execução dos serviços, detentores de experiência, que comprovem o atendimento aos requisitos de experiência profissional e de formação de equipe estabelecidos neste Termo de Referência.

Disposições gerais sobre habilitação

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

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

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

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

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

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo total estimado da contratação corresponde a R\$ 326.691,10 (trezentos e vinte e seis mil seiscentos e noventa e um reais e dez centavos), conforme custos unitários apostos na **TABELA 1**, obtidos por meio de proposta de preço do fornecedor exclusivo em razão da inviabilidade de competição do objeto a ser contratado, conforme Doc. SEI n.º 0200834.

11.1.1. O custo total estimado na proposta comercial, obtida junto ao fornecedor exclusivo em razão da inviabilidade de competição, foi submetido à devida análise de preços e justificativa, conforme as diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, e está consubstanciada na Pesquisa de Preços (Doc. SEI n.º 0200145)

11.2. O pagamento do valor do serviço de suporte técnico (manutenção preventiva/corretiva/adaptativa), itens 1 e 2, será realizado mensalmente.

11.3. O pagamento do valor do serviço de customização, item 3, caso surja necessidades de adequações no sistema, será realizado por horas técnicas, pago somente se for utilizado e após o recebimento definitivo.

11.4. O custo estimado da contratação será público, a fim de promover maior transparência a contratação.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I. Gestão/Unidade: STI;
- II. Fonte de Recursos: 1071 - 20WI PO0001;
- III. Programa de Trabalho: 236053;
- IV. Elemento de Despesa: 33.90.40.07 (custeio) e 44.90.36.45 (investimento);
- V. Plano Interno: 3260;

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

12.3. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valores Estimados
Evento 1 - 2026	17/07/2026 a 31/12/2026 (pagamento mensal dos serviços de suporte técnico - itens 1 e 2)	R\$ 9.068,35
Evento 2 - 2027	01/01/2027 a 31/12/2027 (pagamento mensal dos serviços de suporte técnico - itens 1 e 2)	R\$ 19.727,64 + Reajuste (Ano 1)

Evento 3 - 2028	01/01/2028 a 31/12/2028 (pagamento mensal dos serviços de suporte técnico - itens 1 e 2)	R\$ 19.727,64 + Reajuste (Ano 1) + Reajuste (Ano 2)
Evento 4 - 2029	01/01/2029 a 17/01/2029 (pagamento mensal dos serviços de suporte técnico - itens 1 e 2)	R\$ 954,24 (+ Reajustes aplicáveis de Ano 1 e 2).
Evento 5 - 2028 a 2029	Customizações e adequações (sob demanda)	R\$ 277.372,00

TABELA 12 - Cronograma Físico-Financeiro

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: Conforme Despacho de Instituição da EPC n.º 0189774

CLAUDIA MONTENEGRO SILVA

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 03/08/2026 às 15:52:50.

Despacho: Conforme Despacho de Instituição da EPC n.º 0189774

VIVYANNE GRACA DE MELO

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 03/08/2026 às 16:02:48.

Despacho: Conforme Despacho de Instituição da EPC n.º 0189774

RAPHAEL LUIZ FONSECA

Integrante Técnico - Substituto



Assinou eletronicamente em 03/08/2026 às 15:05:35.

Despacho: Conforme Despacho de Instituição da EPC n.º 0189774

FRANCISCO DIEGO CORDEIRO DE ANDRADE

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 03/08/2026 às 12:10:01.

DANILO ALMEIDA PAIVA

Coordenador de Planejamento e Contratos



Assinou eletronicamente em 31/07/2026 às 20:20:15.

MARCO ANTONIO SILVA

Superintendente Adjunto de Tecnologia da Informação/Superintendente de TI - Substituto/Autoridade Máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 03/08/2026 às 13:41:25.