SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

1.1. Contratação de serviços técnicos continuados especializados na área de Tecnologia da Informação – TI, compreendendo a operação e manutenção de uma Central de Serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto) e 2º nível (presencial e remoto) aos usuários de soluções de TI da Prefeitura Municipal de Campo Grande, com fornecimento de Software de Gestão da Central de Serviços, aderente à biblioteca ITIL – Information Technology Infrastructure Library.

1.2. De acordo com a definição do artigo 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021, os itens deste procedimento são classificados como SERVIÇOS COMUNS.

1.3. O quadro de serviços contendo as especificações técnicas do(s) item(ns) a ser(em) contratado(s), a(s) sua(s) quantidade(s) e outras informações encontra-se em anexo a este Termo de Referência (**ANEXO I**).

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

2.1. A presente contratação decorre da necessidade de assegurar a continuidade, disponibilidade, eficiência e qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Prefeitura Municipal de Campo Grande/MS, considerando a essencialidade da infraestrutura tecnológica para o funcionamento das atividades administrativas e para a prestação dos serviços públicos à população.

2.2. O ambiente tecnológico municipal é composto por aproximadamente 55.000 (cinquenta e cinco mil) ativos de Tecnologia da Informação, destinados ao atendimento de mais de 26.895 (vinte e seis mil, oitocentos e noventa e cinco) servidores públicos distribuídos em cerca de 596 (quinhentas e noventa e seis) unidades administrativas, incluindo unidades essenciais e de funcionamento ininterrupto, como hospitais, unidades de saúde, centros de atendimento e demais estruturas críticas da Administração Pública Municipal.

2.3. Verifica-se, ainda, elevado grau de obsolescência do parque tecnológico atualmente em operação, estimando-se que aproximadamente 50% (cinquenta por cento) dos ativos de TI encontrem-se defasados tecnologicamente, circunstância que potencializa a ocorrência de falhas, indisponibilidades, incidentes operacionais, perda de desempenho e aumento da demanda por suporte técnico especializado.

2.4. Soma-se a esse cenário a insuficiência de recursos humanos internos para atendimento adequado e tempestivo das demandas de suporte técnico, manutenção de equipamentos, atendimento aos usuários e sustentação dos sistemas corporativos, o que

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

compromete a capacidade operacional da Administração, eleva o tempo de resposta aos incidentes e dificulta a padronização, controle e rastreabilidade dos atendimentos realizados.

2.5. Nesse contexto, a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Central de Serviços (Service Desk), contemplando suporte técnico de 1º e 2º níveis, suporte a sistemas corporativos, manutenção de equipamentos de TI e disponibilização de solução de gestão de chamados aderente às boas práticas de gerenciamento de serviços de TI, especialmente baseadas no framework ITIL, apresenta-se como medida necessária, adequada e tecnicamente recomendável para atendimento das demandas institucionais da Administração Municipal.

2.6. A solução pretendida permitirá maior eficiência operacional dos serviços de Tecnologia da Informação, mediante:

a) centralização, padronização e controle dos atendimentos técnicos;
b) redução do tempo de resposta e resolução de incidentes;
c) ampliação da disponibilidade dos serviços e sistemas institucionais;
d) melhoria da qualidade do suporte prestado aos usuários;
e) rastreabilidade, monitoramento e mensuração dos serviços executados;
f) geração de indicadores gerenciais para apoio à tomada de decisão;
g) mitigação dos riscos operacionais decorrentes da indisponibilidade dos ativos e sistemas de TI;
h) otimização da atuação das equipes internas, permitindo maior foco em atividades estratégicas da Administração.

2.7. Ressalta-se que a indisponibilidade ou deficiência na prestação dos serviços de suporte técnico e atendimento aos usuários pode ocasionar impactos diretos na continuidade dos serviços públicos municipais, especialmente nas unidades de saúde e demais setores essenciais, comprometendo atividades administrativas, operacionais e de atendimento à população.

2.8. A ausência da presente contratação poderá acarretar aumento significativo do passivo de chamados técnicos, ampliação do tempo de indisponibilidade dos serviços de TI, prejuízo à produtividade dos servidores, elevação dos riscos operacionais e sobrecarga das equipes internas atualmente existentes, comprometendo a eficiência administrativa e a continuidade dos serviços públicos essenciais.

2.9. Dessa forma, a contratação pretendida mostra-se alinhada ao interesse público, aos princípios da eficiência, continuidade do serviço público, planejamento, governança e economicidade, previstos na Lei Federal nº 14.133/2021, constituindo medida necessária para garantir a adequada sustentação tecnológica das atividades da Prefeitura Municipal de Campo Grande/MS.

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

2.10. Registra-se que o Estudo Técnico Preliminar (ETP) que fundamenta a presente contratação foi elaborado pela Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação – AGETEC, em razão da natureza eminentemente técnica do objeto pretendido, competindo à referida unidade técnica a análise das necessidades institucionais, avaliação das alternativas disponíveis no mercado, definição da solução mais adequada ao interesse público e especificação dos requisitos técnicos necessários à contratação.

2.11. Nesse sentido, o presente Termo de Referência foi elaborado em observância às diretrizes, premissas, definições técnicas e solução apontada no Estudo Técnico Preliminar, buscando assegurar aderência ao planejamento realizado pela área técnica competente, bem como alinhamento às necessidades operacionais da Administração Pública Municipal.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

3.1. Subcontratação:

3.1.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, desde que previamente autorizada pela CONTRATANTE e que não comprometa a execução do objeto, a qualidade dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

3.1.1.1. É vedada a subcontratação da parcela principal - é vedada a subcontratação das atividades essenciais e estratégicas do objeto, especialmente:

a) operação da Central de Serviços (Service Desk) de 1º nível;
b) gestão, coordenação e supervisão dos serviços;
c) controle e cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA);
d) gestão da ferramenta ITSM e dos registros de atendimento;

3.1.1.2. Subcontratação permitida - poderão ser subcontratadas, mediante prévia autorização da CONTRATANTE, as seguintes atividades acessórias:

a) serviços de apoio logístico e deslocamento;
b) manutenção de hardware específica que exija suporte especializado;
c) serviços pontuais de apoio técnico presencial em localidades específicas;

3.1.1.3. Responsabilidade - A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável:

- pela execução do objeto
- pelo cumprimento dos SLA
- pela qualidade dos serviços prestados

3.1.1.4. Condições adicionais:

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

- a subcontratação não exime a CONTRATADA de suas obrigações contratuais;
- a CONTRATADA deverá comprovar a qualificação técnica da subcontratada;
- é vedada a subcontratação em cadeia;

3.2. Aplicação de licitação exclusiva ou com cota reservada (Art. 48, inc. I e III, da LC n. 123/06):

3.2.1. No que se refere aos benefícios concedidos às Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e equiparadas, previstos no art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, devem ser observados os seguintes pontos na presente contratação:

a) Para itens de contratação com valor **até R$ 80.000,00 (oitenta mil reais)**, será aplicada **exclusividade** de participação às empresas enquadradas conforme mencionado no subitem 3.3.1, em atendimento ao inciso I, do Art. 48, da LC nº 123/2006.

3.2.2. Independentemente das disposições anteriores, em conformidade com os incisos do §1°, artigo 4º da Lei nº 14.133/2021, os benefícios não serão aplicáveis se o valor da contratação ultrapassar a receita bruta máxima permitida para enquadramento como empresa de pequeno porte. Esta receita está estabelecida em R$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais), conforme definido no art. 3°, inciso II da Lei Complementar nº 123/2006.

3.2.3. Para fins de aplicação deste tópico, entende-se por valor da contratação o valor de cada item, grupo ou lote, considerando que cada um, ainda que reunidos em um único procedimento com vários itens, grupos ou lotes, são considerados como certames distintos.

3.3. Da participação de empresas em consórcio:

3.3.1. Para a realização do objeto **NÃO** será permitida a participação/contratação de pessoas jurídicas reunidas em forma de consórcio.

3.3.1.1. A vedação da participação de empresas em consórcio se justifica em razão da natureza comum do objeto licitado, que pode ser prontamente atendido por um grande número de empresas de forma individual. Essa medida visa evitar a formação de oligopólios ou monopólios, fomentar a competição saudável, promover a transparência e responsabilização, além de reduzir potenciais conflitos de interesse. Dessa forma, busca-se garantir uma licitação competitiva, eficiente e em conformidade com os princípios fundamentais da Administração Pública.

3.4. Da participação de profissionais organizados sob a forma de cooperativa (Art. 16, da Lei nº 14.133, de 2021):

3.4.1. Para a execução do presente objeto, será permitida a participação/contratação de profissionais organizados sob a forma de cooperativa, desde que estejam em conformidade com as condições estabelecidas em eventual instrumento convocatório, bem como as disposições do artigo 16 da Lei nº

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

14.133, de 2021.

3.5. Garantia da contratação:

3.5.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

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

3.5.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

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

3.6. Indicação de marcas ou modelos de eventuais bens necessários à execução do objeto da contratação (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

3.6.1. Não haverá indicação de marcas ou modelos para a execução do serviço objeto deste Termo de Referência.

3.7. Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço (Art. 41, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021):

3.7.1. Não haverá vedação à utilização de marca/produto para a execução do serviço objeto deste Termo de Referência.

3.8. Da vistoria:

3.8.1. Será facultado aos interessados vistoriarem previamente o local onde será executado o serviço, especialmente nas instalações da Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação (AGETEC), com o objetivo de adquirir conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, bem como para obtenção de todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços, incluindo aspectos relacionados à estrutura organizacional, ambiente tecnológico, política de segurança da informação e locais de prestação dos serviços no âmbito da Prefeitura Municipal de Campo Grande.

3.8.2. O interessado que optar por realizar a vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, mediante agendamento prévio, de modo que seu agendamento não coincida com o de outros interessados, sendo a visita acompanhada por servidor técnico da AGETEC.

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

3.8.2.1. O agendamento deverá ser realizado junto à AGETEC, por meio do telefone (67) 3314-3300 ou pelo e-mail qualidade@agetec.campogrande.ms.gov.br, podendo ocorrer de segunda-feira a sexta-feira, em dias úteis, das 8h00min às 11h00min e das 14h00min às 17h00min.

3.8.2.2. O período para a realização da visita técnica será compreendido a partir do primeiro dia útil seguinte à publicação do aviso de licitação, até 01 (um) dia útil anterior à data marcada para a apresentação das propostas.

3.8.2.3. O endereço para realização da vistoria é: Avenida João Rosa Pires, nº 1001, Bairro Amambaí, Campo Grande/MS, CEP 79008-050, nas dependências da Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação – AGETEC.

3.8.2.4. No ato da visita, o licitante deverá apresentar representante autorizado ou preposto devidamente identificado, mediante apresentação de documento formal de autorização, contendo nome completo, CPF, documento de identidade e telefone para contato, podendo ser exigido compromisso de confidencialidade das informações acessadas.

3.8.2.5. Ao término da visita será emitido documento comprobatório, em duas vias, assinado pelas partes, conforme modelo a ser disponibilizado pela Administração.

3.8.2.6. O interessado que optar pela realização da vistoria deverá apresentar, juntamente com os documentos de habilitação, a DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA, emitida conforme modelo previsto, devidamente assinada pelas partes, em 02 (duas) vias, a fim de comprovar o conhecimento das condições e peculiaridades relacionadas à execução do objeto licitado.

3.8.3. Tendo em vista a faculdade da realização de vistoria, o interessado que optar pela sua não realização, deverá apresentar juntamente com os documentos de habilitação a DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA DE VISITA TÉCNICA, assinada pelo seu responsável técnico, acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

3.8.4. Caso não haja a exigência legal de que a licitante a ser contratada possua um responsável técnico - assim considerado o profissional habilitado, na forma da lei, para conduzir, orientar e se responsabilizar por todas as atividades e serviços a serem exercidos pela empresa -, a declaração formal de que trata o item anterior, deverá ser firmada pelo responsável legal da licitante ou por pessoa por ele indicada, que possua condições técnicas de se responsabilizar pela execução dos serviços a serem contratados.

3.8.4.1. Em razão da natureza do objeto e da possibilidade de acesso, durante a vistoria, a informações relacionadas à infraestrutura tecnológica, arquitetura de sistemas, redes, ativos de tecnologia da informação, procedimentos operacionais, controles de segurança da informação e demais dados considerados estratégicos pela Administração Municipal, o representante da licitante deverá assinar

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

Termo de Confidencialidade e Sigilo antes do início da visita técnica conforme modelo – ANEXO XIII deste Termo de Referência.

3.8.4.2. O Termo de Confidencialidade e Sigilo terá por finalidade resguardar informações classificadas como restritas, sensíveis, estratégicas ou protegidas por dever legal de sigilo, eventualmente disponibilizadas ou observadas durante a realização da vistoria.

3.8.4.3. A licitante e seu representante comprometem-se a utilizar as informações obtidas exclusivamente para fins de conhecimento das condições de execução do objeto e formulação da proposta comercial, sendo vedada sua divulgação, reprodução, compartilhamento, comercialização ou utilização para qualquer finalidade diversa.

3.8.4.4. Durante a realização da vistoria poderá ser vedada, a critério da Administração, a captação de imagens, gravações de áudio, vídeos, cópias de documentos, registros fotográficos ou qualquer outro meio de reprodução de informações consideradas sensíveis ou estratégicas.

3.8.4.5. A Administração poderá restringir o acesso a ambientes, documentos, sistemas, equipamentos ou informações cuja divulgação possa comprometer a segurança da informação, a continuidade dos serviços públicos, a integridade dos ativos tecnológicos ou a proteção de dados pessoais.

3.8.4.6. O descumprimento das obrigações de confidencialidade assumidas sujeitará a licitante e seu representante às sanções administrativas, civis e penais cabíveis, sem prejuízo da apuração de perdas e danos eventualmente causados à Administração Pública.

3.8.4.7. A obrigação de confidencialidade permanecerá vigente mesmo após a conclusão da vistoria, o encerramento da licitação, a eventual não contratação da licitante ou o término da vigência contratual, pelo prazo necessário à proteção das informações acessadas.

3.8.4.8. A recusa em assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo impedirá a realização da vistoria técnica, sendo facultado à licitante optar pela apresentação da Declaração de Renúncia de Visita Técnica, nos termos já definidos em subitens anteriores.

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

4.1. O(s) seviço(s) será(ão) executado(s) de acordo com as especificações deste Termo de Referência nas seguintes condições:

4.2. Regime de execução:

4.2.1. A consecução do serviço de que trata este Termo de Referência será realizado sob o regime de execução indireta, do tipo **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**, conforme art. 6º, inciso XXIX, da Lei nº

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

14.133/2021.

4.3. Prazo de Execução:

4.3.1. Início da execução do objeto deverá ocorrer imediatamente, devendo a CONTRATADA realizar as atividades necessárias à implantação da solução e preparação do ambiente operacional conforme os prazos e cronogramas constante nos itens 8.7.15.6. e 8.7.15.6.1. do ANEXO IV – Estudo Técnico Preliminar, deste Termo de Referência.

4.4. Local de Execução:

4.4.1. Local(is) onde o(s) serviço(s) será(ão) executado(s) ou o(s) item(ns) será(ão) entregue(s):

I. Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação – AGETEC, situada na Avenida João Rosa Pires, nº 1001, Bairro Amambaí, CEP 79008-050, em Campo Grande - MS, onde serão executados os serviços de atendimento e suporte técnico de 1º nível, sendo disponibilizada pela CONTRATANTE a infraestrutura e os recursos físicos necessários à execução dos serviços;

II. Prédios públicos municipais da Prefeitura Municipal de Campo Grande/MS, conforme listagem constante no ANEXO IX DO TR – LOCALIZAÇÕES, onde serão executados os serviços de suporte técnico de 2º nível, de forma presencial, conforme demanda.

4.5. Condições de Execução:

4.5.1. A descrição detalhada dos métodos executivos, rotinas operacionais, etapas de execução, cronogramas, tecnologias empregadas, procedimentos técnicos, treinamentos, níveis de atendimento, bem como a frequência e periodicidade de execução dos serviços, encontra-se devidamente especificada principalmente nos itens 3, 4, 6, 8 e 10 do Estudo Técnico Preliminar – ETP, constante no ANEXO IV deste Termo de Referência, documento elaborado pela equipe técnica da Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação – AGETEC, unidade competente pela definição da solução tecnológica adotada para atendimento da presente demanda.

4.6. Recebimento provisório e definitivo:

4.6.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais designados nos termos do art. 7º, da Lei 14.133/2021, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e/ou administrativo (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133/2021).

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

4.6.1.1. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico e /ou administrativo.

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

4.6.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato designado irá 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, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

4.6.2.2. 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 14.133, de 2021).

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

4.6.2.4. 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, ficando a contratada obrigada a refazê-los no prazo máximo estabelecido pela Administração na notificação.

4.6.3. 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/ou administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

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

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

4.6.4.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, e a eventuais penalidades aplicadas.

4.6.4.2. 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.

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

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

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

4.6.5. 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 no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

4.6.7. 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.

4.7. Garantia dos Serviços Executados:

4.7.1. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

4.8. Validade dos produtos:

4.8.1. Não se aplica.

5. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

5.1. 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.

5.2. 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.

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

5.4. Conforme o caso, após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

5.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (art. 117, *caput*, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

5.6.1. O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (art. 117, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

5.6.3. O fiscal do contrato informará ao gestor do contato, 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.

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

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

5.6.5. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação (quando for o caso de serviço ou fornecimento contínuo) ou à prorrogação contratual.

5.6.6. O gestor do contrato acompanhará 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.

5.7. O fiscal do contrato 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.

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

5.8. O gestor do contrato coordenará 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.

5.8.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

5.8.2. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, e a eventuais penalidades aplicadas.

5.8.3. O gestor do contrato tomará 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.

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

5.9. O gestor do contrato deverá 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.

5.10. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

5.11. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

5.11.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

5.12. Rotinas específicas de fiscalização:

5.12.1. Além das disposições gerais informadas no subitem 5.1, a fiscalização contratual também observará as seguintes rotinas específicas:

a) Acompanhamento dos níveis de serviço (SLA)

- verificar o cumprimento dos prazos de atendimento e solução dos chamados registrados na ferramenta ITSM;
- monitorar o desempenho da CONTRATADA com base nos indicadores estabelecidos no SLA;

b) Monitoramento da ferramenta ITSM

- acompanhar o registro, tratamento e encerramento dos chamados;
- verificar a consistência, rastreabilidade e integridade das informações registradas;
- validar a utilização adequada da ferramenta pela CONTRATADA;

c) Análise de relatórios gerenciais

- analisar os relatórios mensais de desempenho apresentados pela CONTRATADA;
- verificar indicadores de volume de chamados, tempo de atendimento e reincidência;

d) Avaliação da qualidade dos serviços

- verificar a qualidade técnica dos atendimentos realizados;

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

- avaliar a satisfação dos usuários, quando aplicável;
- identificar falhas recorrentes ou necessidade de melhoria;

e) Fiscalização da execução presencial

- acompanhar a atuação da equipe técnica nas unidades da CONTRATANTE;
- verificar cumprimento de horários, presença e identificação dos profissionais;

f) Verificação da base de conhecimento

- acompanhar a atualização da base de conhecimento;
- verificar o registro de soluções e procedimentos adotados;

g) Acompanhamento da transferência de conhecimento

- verificar a execução do plano de transferência de conhecimento;
- validar a capacitação da equipe da CONTRATANTE;

h) Controle de não conformidades

- registrar falhas, atrasos e descumprimento contratual;
- acompanhar a adoção de medidas corretivas pela CONTRATADA;

i) Fiscalização de plantões e atendimentos extraordinários

- acompanhar a execução dos atendimentos fora do horário comercial;
- verificar atendimento às unidades com funcionamento ininterrupto;

6. DISPOSIÇÕES ACERCA DO CONTRATO/NOTA DE EMPENHO:

6.1. A nota de empenho ou instrumento equivalente será emitido e/ou o contrato será assinado na Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação – AGETEC, na Avenida João Rosa Pires, nº 1001, Bairro Amambaí, CEP 79008-050 em Campo Grande - MS.

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

6.2. Será permitida a identificação e assinatura digital em meio eletrônico, mediante certificado digital emitido no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP – Brasil).

6.2.1. A autenticidade da assinatura poderá, a qualquer tempo, ser atestada seguindo os procedimentos impressos na nota de rodapé, não podendo, desta forma, as partes se oporem a sua utilização.

6.3. A licitante vencedora será convocada para assinar o termo de contrato, aceitar ou retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da regular convocação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste TR.

6.3.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela vencedora durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração.

6.4. Vigência contratual:

6.4.1. As disposições acerca da vigência contratual constam na minuta do contrato.

6.5. Reajuste contratual:

6.5.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

6.5.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

6.6. Revisão contratual:

6.6.1. O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, por acordo entre as partes, para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato.

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

6.6.2. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.6.3. Os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se houver, após a data da apresentação da proposta, criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados.

6.7. No momento da assinatura do contrato/retirada da nota de empenho ou instrumento equivalente:

6.7.1. A Administração verificará a regularidade fiscal do contratado para com o FGTS e às Fazendas Federal (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, abrangendo contribuições sociais) e Municipal, consultará o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), emitirá as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas, juntando-as ao respectivo processo.

6.7.1.1.A comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, prevista no subitem anterior, poderá ser realizada através do Certificado de Registro Cadastral, em plena validade, devendo a documentação nele indicada estar vigente e regular.

6.7.2. No ato da assinatura do contrato a licitante vencedora deverá indicar preposto para representá-la, em papel timbrado, contendo os seus dados.

6.7.3. No ato da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá firmar Termo de Confidencialidade e Sigilo, comprometendo-se a resguardar todas as informações, dados, documentos, processos, configurações, credenciais, ativos tecnológicos, registros, bases de dados e demais informações a que tiver acesso em decorrência da execução contratual.

6.7.3.1.O Termo de Confidencialidade e Sigilo deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA e abrangerá, inclusive, seus empregados, prepostos, subcontratados autorizados, consultores e quaisquer terceiros que venham a ter acesso às informações da CONTRATANTE em razão da execução do objeto.

6.7.3.2.A CONTRATADA obriga-se a utilizar as informações obtidas exclusivamente para a execução das atividades contratadas, sendo vedada sua divulgação, reprodução, compartilhamento, comercialização, cessão ou

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

utilização para finalidade diversa daquela prevista no contrato, salvo mediante autorização prévia e expressa da CONTRATANTE ou por determinação legal.

6.7.3.3. A CONTRATADA deverá adotar medidas administrativas, técnicas e operacionais adequadas para assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e proteção das informações sob sua responsabilidade, observando as normas de segurança da informação aplicáveis e as diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE.

6.7.3.4. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar termos individuais de confidencialidade assinados pelos profissionais vinculados à execução contratual que possuam acesso a informações, sistemas, ambientes, equipamentos ou ativos tecnológicos da Administração.

6.7.3.5. A obrigação de sigilo permanecerá vigente durante toda a execução contratual e subsistirá após o seu encerramento, rescisão ou extinção, por prazo indeterminado, enquanto as informações não se tornarem públicas por meio legítimo ou deixarem de possuir caráter sigiloso.

6.7.3.6. O descumprimento das obrigações de confidencialidade e segurança da informação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no contrato, na legislação aplicável e demais sanções civis, administrativas e penais cabíveis, sem prejuízo da obrigação de reparar integralmente os danos causados à Administração ou a terceiros.

6.7.3.7. A recusa da licitante vencedora em assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo será considerada descumprimento de condição necessária à formalização da contratação, sujeitando-a às consequências previstas na legislação e neste Edital.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:

7.1. Liquidação:

7.1.1. Recebida a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período.

7.1.1.1. O prazo de que trata o subitem anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

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.

7.1.2. Para fins de liquidação, o setor competente verificará se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

a) o prazo de validade;

b) a data da emissão;

c) os dados do contratado e da contratante;

d) o período respectivo de execução do contrato;

e) as quantidades;

f) o valor unitário e total a pagar;

g) o número do empenho; e

h) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.1.2.1. A nota fiscal deverá ser emitida pela própria contratada, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e das propostas de preços, não se admitindo notas fiscais/faturas emitidas com outros CNPJs, exceto se, comprovadamente, demonstrar que o recolhimento de contribuições (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e FGTS) e/ou balanço é centralizado que poderão pertencer a matriz ou a filial.

7.1.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante.

7.1.4. A contratada deverá, a partir de 1º de agosto de 2023, emitir as notas fiscais, as faturas ou os recibos em observância às regras de retenção dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 2012 e suas alterações posteriores. Os documentos de cobrança em desacordo com as disposições mencionadas não serão aceitos para fins de liquidação de despesa.

7.1.5. As contratadas intermediárias, quando admitidas, deverão apresentar as notas fiscais emitidas pelos fornecedores de bens ou pelos prestadores de serviços à intermediária. Uma vez que, deverá ser

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

realizada a retenção do IR sobre a comissão ou corretagem da mesma e sobre os valores cobrados pelas reais prestadoras de serviços ou fornecimento de bens.

7.1.6. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* aos sítios eletrônicos oficiais.

7.1.6.1. Caso a sede da empresa seja o município de Campo Grande - MS, a regularidade fiscal com a Fazenda Municipal deverá ser comprovada com a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Gerais – CNDG.

7.1.7. A contratante deverá verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital, bem como identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.1.8. Constatando-se, 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 da contratante.

7.1.9. 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.

7.1.10. 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.

7.1.11. 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.

7.2. Pagamento:

7.2.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada, observado o disposto no capítulo X da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2.2. Caso se trate de um fornecimento por estimativa, assim informado no subitem 4.2 deste Termo de Referência, o pagamento será realizado considerando somente o que for efetivamente executado.

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

7.2.3. O pagamento somente será efetuado após “atesto”, pelo servidor competente, da nota fiscal apresentada pela contratada. O atesto fica condicionado à verificação da conformidade da nota fiscal apresentada e o regular cumprimento das obrigações assumidas.

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

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

7.2.5.1. Ao efetuar o pagamento à contratada, a contratante ficará obrigada a proceder à retenção do Imposto de Renda (IR) com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e alterações posteriores, devendo também observar o disposto no Decreto Municipal nº 15.623, de 26 de julho de 2023.

7.2.5.2. A contratada amparada por isenção, não incidência ou alíquota zero do IR deve informar essa condição nos documentos fiscais, inclusive o enquadramento legal, sob pena de, se não o fizer, sujeitar-se à retenção do IR sobre o valor total do documento fiscal, no percentual total correspondente à natureza do bem ou serviço.

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

7.2.6. No caso de atraso de pagamento pela contratante, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, os valores devidos à contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), onde os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) aoano.

7.2.6.1. O valor dos encargos será calculado pela seguinte fórmula: **EM = I x N x VP**, onde:

I = Índice de compensação financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; e **VP** = Valor da parcela em atraso.
I = (TX/100);

7.2.7. A contratante disponibilizará, mensalmente, em seção específica de acesso à informação em seu sítio na internet, a ordem cronológica de seus pagamentos, bem como as justificativas que fundamentarem a eventual alteração dessa ordem.

7.3. Critérios de medição e pagamento:

7.3.1. A avaliação da execução do objeto, conforme previsto no Anexo VIII do TR – Indicadores Globais de 1º e 2º nível, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, utilizará com base no cumprimento dos níveis de serviço (SLA) e indicadores de desempenho estabelecidos.

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

7.3.2.1. Não produzir os resultados acordados,

7.3.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

7.3.3. A utilização dos indicadores não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, inclusive aqueles relacionados à fiscalização contratual.

7.3.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios, conforme indicadores definidos no Anexo VIII do TR – Indicadores Globais de 1º e 2º nível:

7.3.4.1. Indicadores globais

7.3.4.1.1. Qualificação Profissional;

7.3.4.1.2. índice de satisfação dos usuários;

7.3.4.2. Indicadores de desempenho do 1º nível (Service Desk)

7.3.4.2.1. índice de atendimentos registrados;

7.3.4.2.2. tempo médio na fila de espera;

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

7.3.4.2.3. índice de ligações atendidas;

7.3.4.3. Indicadores de segundo nível – Suporte a Sistemas

7.3.4.3.1. índice de incidentes de severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados.

7.3.4.3.2. índice de incidentes de severidade alta resolvidos dentro dos prazos acordados.

7.3.4.3.3. índice de incidentes de severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados.

7.3.4.3.4. índice de incidentes de severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados.

7.3.4.4. Indicadores de segundo nível – Manutenção de Equipamentos

7.3.4.4.1. índice de incidentes de severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados.

7.3.4.4.2. índice de incidentes de severidade alta resolvidos dentro dos prazos acordados.

7.3.4.4.3. índice de incidentes de severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados.

7.3.4.4.4. índice de incidentes de severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados.

7.3.4.5. Metas e níveis de desempenho

7.3.4.5.1. os indicadores deverão atender às metas estabelecidas para as fases de implantação e operação;

7.3.4.5.2. A avaliação considerará os níveis de desempenho e respectivos graus de impacto definidos no Anexo VIII do TR – Indicadores Globais de 1º e 2º nível;

7.3.4.6. Instrumento de medição

7.3.4.6.1. A aferição dos indicadores será realizada por meio da solução ITSM e demais sistemas de apoio;

7.3.4.6.2. Os dados deverão ser auditáveis, rastreáveis e passíveis de verificação pela fiscalização;

7.3.4.7. Aplicação de glosas por indicador de desempenho

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

A apuração do desempenho da CONTRATADA será realizada com base nos indicadores definidos no Anexo VIII do TR – Indicadores Globais de 1º e 2º nível, sendo atribuída glosa individual para cada indicador que não atingir a meta estabelecida.

7.3.4.7.1. Tabela de glosa por indicador

a) Indicadores Globais

				Fase de Implantação		Fase de operação	
Nº	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Instrumento de Medição**	**Meta Exigida**	**Grau**	**Meta Exigida**	**Grau**
1	Qualificação Profissional	(Quantidade de Profissionais da **CONTRATADA** sem qualificação ou certificados adequados/Total de Profissionais de CONTRATADA) X 100 (cem)	Quantidade de funcionários sem qualificação ou certificados adequados	> = 80% (alvo) < 80% a > = 75% < 75%	- 3 6	= 100% (alvo) < 100% a > = 95% < 95%	- 3 6
		(Total de chamados com satisfação com Ótimo ou Bom/ Total de		>= 60% (Ótimo ou Bom)	-	>= 80% (Ótimo ou Bom)	-

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

2	Índice de Satisfação do usuário	Chamados com Pesquisa de Satisfação respondida) X 100 (Cem); e (Total de chamados com satisfação com péssimo/ Total de chamados com pesquisa de satisfação respondida) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão de Central de Serviços (Pesquisa de Satisfação)	<= 40% (Péssimo)	6	<= 20% (Péssimo)	6

b) Indicadores de 1º Nível (Service Desk)

				Fase de Implantação		Fase de operação	
Nº	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Instrumento de Medição**	**Meta Exigida**	**Grau**	**Meta Exigida**	**Grau**
1	Índice de Atendimentos Registrados	(Quantidade de Registros (Chamados) realizados / Quantidade de ligações atendidas) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços e Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico)	> = 70% (alvo)	-	> = 95% (alvo)	-
				< 70% a > = 60%	3	< 95% a >= 80%	3
				< 60% a > = 50%	4	< 80% a > = 70%	4

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

				< 50%	6	< 70%	6
2	Tempo médio fila espera de	(Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas no mês calendário / Quantidade total de chamadas telefônicas mês calendário)	Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	< = 36 Segundos (alvo)	-	< = 30 Segundos (alvo)	-
				> 36 Segundos a < = 54 Segundos	2	> 30 Segundos a < = 45 Segundos	2
				> 54 Segundos	3	> 45 Segundos	3
3	Índice Ligações Atendidas de	(Quantidades de ligações recebidas / Quantidade de ligações atendidas) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	> = 75% (alvo)	-	> = 95% (alvo)	-
				< 75% a > = 70%	3	< 95% a > = 90%	3
				< 70%	6	< 90%	6

c) Indicadores de 2º Nível – Suporte a Sistemas

				Fase de Implantação		**Fase de operação**	
Nº	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Instrumento de Medição**	**Meta Exigida**	**Grau**	**Meta Exigida**	**Grau**

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

1	Índice de Incidentes de severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade crítica) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	> = 75% (alvo)	-	> = 90% (alvo)	-
				< 75% a>= 70%	3	< 90% a > = 85%	3
				< 70%	5	< 85%	5
2	Índice de Incidentes de severidade alta resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade alta resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade alta) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	> = 75% (alvo)	-	> = 90% (alvo)	-
				< 75% a>= 70%	2	< 90% a > = 85%	2
				< 70%	4	< 85%	4
3	Índice de Incidentes de severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade média) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	> = 75% (alvo)	-	> = 90% (alvo)	-
				< 75% a > = 70%	2	< 90% a > = 85%	2
				< 70%	4	< 85%	4

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

4	Índice de Incidentes de severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade normal) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	> = 75% (alvo)	-	> = 90% (alvo)	-
				< 75% a > = 70%	1	< 90% a > = 85%	1
				< 70%	3	< 85%	3

d) Indicadores de Segundo Nível – Manutenção de Equipamentos

				Fase de Implantação		Fase de operação	
Nº	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Instrumento de Medição**	**Meta Exigida**	**Grau**	**Meta Exigida**	**Grau**
1	Índice de Incidentes de severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade crítica) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	>= 75% (alvo)	-	>= 95% (alvo)	-
				< 75% a >= 70%	3	< 95% a >= 90%	3
				< 70%	5	< 90%	5
2	Índice de Incidentes de severidade alta	(Total de incidentes com severidade alta resolvidos dentro dos prazos acordados /Total de	Sistema de Gestão da Central de	>= 75% (alvo)	-	>= 95% (alvo)	
				< 75% a >=	2	< 95% a > = 90%	2

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

	resolvidos dentro dos prazos acordados	incidentes com severidade alta) X 100 (Cem)	Serviços	70%			
				< 70%	4	< 90%	4
3	Índice de Incidentes de severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade média) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	>= 75% (alvo)	-	>= 95% (alvo)	-
				< 75% a >= 70%	2	< 95% a > = 90%	2
				< 70%	4	< 90%	4
4	Índice de Incidentes de severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade normal) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	> = 75% (alvo)	-	>= 95% (alvo)	-
				< 75% a > = 70%	1	< 95% a > = 90%	1
				< 70%	3	< 90%	3

7.3.4.7.2. Critério de aplicação da glosa

a) A glosa será aplicada proporcionalmente ao grau de descumprimento da meta, conforme níveis de desempenho definidos no Anexo VIII do TR – Indicadores Globais de 1º e 2º nível;

Grau	Descrição da Infração

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

01	Não substituir profissionais que se conduzam de modo inconveniente ou que não atendam às necessidades do serviço, por dia útil, decorrido o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a solicitação da substituição pela fiscalização
01	Não cumprir os serviços e prazos pré-estabelecidos em cada ordem de serviço, por serviço e por dia.
01	Não cumprir com o prazo máximo de 30 dias para finalizar a Fase de Planejamento e Configuração, por dia.
01	Não apresentar relatórios, levantamentos ou inventários, conforme demanda e prazos definidos pela AGETEC ou acordados entre as partes, por demanda e por dia.
01	Não registrar as ocorrências dos chamados no software de Gestão da Central de Serviços, por chamado.
01	Não cumprir os serviços e prazos estabelecidos nas ordens de serviços ou nos planos de projetos, por serviço e por dia.
02	Manter profissionais sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por profissional e por dia.
02	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.
02	Não disponibilizar, durante a execução do contrato, profissional qualificado para a realização de serviço descrito em ordem de serviço, por serviço, a cada 05 (cinco) dias úteis.
02	Não executar procedimentos em conformidade com a Política de Segurança da AGETEC, por ocorrência.
03	Finalizar o chamado sem anuência da AGETEC, do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado, por chamado.

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

04	Não zelar pelos equipamentos e instalações da AGETEC, por ocorrência.

b) O percentual efetivo de glosa para cada indicador será calculado de forma progressiva, considerando o grau de impacto apurado:

Grau	**Correspondência**
01	0,2% (zero vírgula dois por cento)
02	0,4% (zero vírgula quatro por cento)
03	0,8% (zero vírgula oito por cento)
04	1,6% (um vírgula seis por cento)
05	3,2% (três vírgula dois por cento)
06	4,0% (quatro por cento)

c) A soma das glosas aplicadas no período poderá atingir o limite máximo de 20% do valor mensal do contrato;

7.3.4.8. Regras complementares

a) A reincidência de descumprimento, não justificados, ensejará aplicação de sanções administrativas adicionais;

b) A aplicação de glosa não impede a aplicação de penalidades previstas no contrato;

c) Os dados utilizados para apuração deverão ser provenientes da solução ITSM e validados pela fiscalização;

d) O não atingimento das metas poderá ensejar aplicação de glosas adicionais e sanções administrativas;

7.4. Relatório Mensal de Fiscalização

A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, relatório consolidado de execução dos serviços, contendo as informações necessárias à aferição do desempenho contratual, aplicação de eventuais

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

glosas e autorização do pagamento, em conformidade com os critérios estabelecidos no item 7.3 deste Termo de Referência e nos indicadores definidos no Anexo VIII do TR – Indicadores Globais de 1º e 2º nível.

7.4.1. Conteúdo mínimo do relatório

O relatório deverá conter, no mínimo:

7.4.1.1. Execução dos serviços

a) quantitativo de chamados registrados, atendidos e resolvidos, por nível de atendimento (1º e 2º níveis);

b) distribuição dos atendimentos conforme classificação do Catálogo de Serviços;

c) volume de atendimentos por tipo de serviço e por unidade atendida;

7.4.1.2. Desempenho dos indicadores

a) apresentação dos indicadores de desempenho aplicáveis;

b) metas estabelecidas, resultados apurados e respectivos graus de desempenho;

c) análise comparativa entre desempenho esperado e realizado;

7.4.1.3. Aplicação de glosas

a) identificação dos indicadores com desempenho inferior à meta;

b) percentual de glosa aplicado por indicador;

c) memória de cálculo das glosas;

d) valor total de glosa aplicado no período;

7.4.1.4. Ocorrências relevantes

a) registro de falhas, indisponibilidades ou incidentes críticos;

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

b) identificação de reincidências;

c) desvios relevantes na execução dos serviços;

7.4.1.5. Evidências da execução

a) relatórios extraídos da solução ITSM e ferramentas de apoio;

b) registros de chamados e histórico de atendimento;

c) comprovação de cumprimento dos SLA;

d) evidências que permitam auditoria e rastreabilidade dos serviços;

7.4.1.6. Conformidade com o Catálogo de Serviços

a) verificação da correta classificação dos chamados;

b) aderência dos atendimentos ao Catálogo de Serviços;

c) identificação de registros inconsistentes ou não categorizados;

7.4.1.7. Validação para fins de pagamento

a) manifestação da fiscalização quanto à conformidade da execução;

b) indicação de pagamento integral, com glosa ou retenção;

c) justificativa técnica para eventual aplicação de descontos;

7.4.2. Requisitos do relatório

7.4.2.1. O relatório deverá ser gerado com base em dados extraídos da solução ITSM, garantindo integridade, rastreabilidade e auditabilidade das informações;

7.4.2.2. As informações apresentadas deverão ser consistentes com os registros operacionais e passíveis de verificação pela fiscalização contratual;

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

7.4.2.3. O relatório será utilizado como instrumento formal para validação da execução contratual e autorização do pagamento mensal;

7.4.2.4. A ausência, inconsistência ou inadequação das informações poderá ensejar a rejeição do relatório e a suspensão do pagamento até sua regularização;

8. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV da Lei nº 14.133, de 2021):

8.1. As disposições acerca das infrações e suas sanções constam no Anexo II do TR - Informações Contratuais.

9. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

9.1. Modalidade:

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA.

9.1.2. A escolha da modalidade leva em consideração a própria natureza do objeto, que por se tratar de bem e/ou serviço comum, deve ser processado sob a modalidade Pregão, conforme artigo 29, da Lei n° 14.133/2021.

9.2. Critério de seleção da proposta:

9.2.1. Para fins de julgamento da(s) proposta(s) deverá ser adotado o critério de **MENOR PREÇO,** observadas todas as demais condições definidas neste Termo de Referência.

9.2.2. Considerando a escolha da modalidade que melhor se adequa ao caso (PREGÃO), o critério de julgamento poderá ser estabelecido de duas formas: o menor preço ou o maior desconto, conforme se depreende do artigo 6°, inciso XLI, da Lei n° 14.133/2021. Neste caso específico, uma vez que não se aplica o uso de tabela de referência para fins de aplicação de desconto, o critério que melhor se enquadra é o de menor preço.

9.3. Modo de disputa

9.3.1. Para fins de disputa de lances entre as empresas, deverá ser adotado o modo "**ABERTO**", observadas todas as demais condições definidas neste Termo de Referência.

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

9.3.2. Com base nos parâmetros estabelecidos nos subitens anteriores, o modo de disputa selecionado se mostra mais adequado para gerar melhores resultados à Administração. Embora possa resultar em uma fase de lances mais longa em comparação aos outros modos, ele incentiva uma maior competitividade, uma vez que todos os participantes podem ofertar lances e têm acesso aos valores registrados a todo momento. Além disso, esse modo de disputa é amplamente utilizado nos procedimentos deste município, proporcionando familiaridade e conformidade com as práticas já adotadas.

9.4. Intervalo entre lances:

9.4.1. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser R$ 0,01 (um centavo de real).

9.5. Prazo de validade da proposta:

9.5.1. As propostas apresentadas deverão indicar seu prazo de validade, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data de sua apresentação.

9.6. Documentos e outras exigências:

9.6.1. Referentes à proposta:

Da prova de conceito

9.6.1.1. Após o encerramento da fase de lances e negociação, a licitante arrematante será convocada, por imprensa oficial ou via sistema, para execução da prova de conceito, visando comprovar as funcionalidades do software por ela ofertado, observados os requisitos exigidos na Prova de Conceito deste Termo de Referência.

9.6.1.2. A licitante arrematante deverá comparecer, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da convocação, na AGETEC – Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação, localizado na Av. Dr. João Rosa Pires, nº 1001, Bairro Amambai, CEP 79008-050.

9.6.1.3. Todos os custos que venham a ser necessários para a Prova de Conceito (técnicos da empresa, diárias, passagens, hospedagem, frete e outros) serão de exclusiva responsabilidade da empresa.

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

9.6.1.4. A apresentação deverá ser agendada com a servidora Valdirene Alegre, cargo Diretora de Atendimento e Suporte, pelo telefone (67) 3314-3300, em horário comercial de Mato Grosso do Sul.

9.6.1.5. Na ocasião da realização da prova de conceito, em data, horário e local a serem estipulados pela AGETEC (Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação de Campo Grande), deve-se realizar a leitura da ata que sagra vencedora provisória a proponente, justificando assim sua participação na prova de conceito. Após a leitura, deve haver a apresentação formal da comissão especial de avaliação, apresentando cada membro e sua respectiva função e, por fim, iniciar-se a prova de conceito, conforme o seguinte rito:

9.6.1.5.1. Leitura do item em voz alta, por um membro da comissão; apresentação do item pela empresa vencedora provisória; a comissão deve proceder votação individual sobre a aderência ou não do item apresentado e, em caso de não aprovação, explanação da justificativa.

9.6.1.5.2. O item será considerado aprovado caso obtenha maioria simples dos votos da comissão (50% + 1).

9.6.1.5.3. Os itens devem ser apresentados de maneira sequencial, iniciando-se no primeiro e seguindo-se ordenadamente até o último, sem que seja permitido retroceder na apresentação.

9.6.1.6. Será permitido à vencedora provisória, após a avaliação de um item não aprovado, uma segunda tentativa, visando garantir que em caso de algum entendimento que a empresa tenha tido em divergência com a comissão especial de avaliação seja sanado de imediato.

9.6.1.7. Os testes ocorrerão em sessão pública por um período máximo de 05 (cinco) dias úteis, respeitando o máximo de 08 (oito) horas diárias e poderá ser acompanhada pelas demais licitantes, sendo vedada qualquer manifestação, durante a realização do exame.

9.6.1.8. Durante a realização da Prova de Conceito, a equipe técnica deverá ter a possibilidade de:

a) Acessar o sistema em qualquer perfil;

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

b) Realizar cópias de telas e impressões de elementos do sistema;

c) Registrar em ATA todas as ocorrências das reuniões.

9.6.1.9. A análise na Prova de Conceito será realizada pela Comissão de Avaliação designada pela PORTARIA "PE" AGETEC nº 17, DE 29 DE ABRIL DE 2026, publicado no DIOGRANDE n. 8.305 quinta-feira, 30 de abril de 2026, conforme **ANEXO XI DO TR - COMISSÃO DE AVALIAÇÃO PARA ANÁLISE E ATENDIMENTO DA PROVA DE CONCEITO**, composta pelos seguintes servidores municipais:

- Valdirene dos Santos Alegre;
- Cristine De Almeida Pilger;
- Elaine Priscila Farias Rodrigues;
- Patricia Maria de Resende Sant'Anna; e
- Carolina Rezende Fragoso.

9.6.1.10. A equipe técnica poderá sofrer alterações, desde que mantidas as especialidades/área de atuação definidas ou quando estas forem superiores. Além da equipe técnica que compõe a Comissão de acompanhamento das amostras, poderão ser convidados profissionais lotados nas unidades especializadas, pertencentes às áreas técnicas demandantes, que possuem qualificação e conhecimento técnico, para contribuir com o julgamento, análise e emissão do referido parecer.

9.6.1.11. Informa-se que toda a estrutura (software e hardware) necessários para a apresentação do SOFTWARE e realização da POC são de responsabilidade da empresa concorrente.

9.6.1.12. O município disponibilizará para a apresentação os seguintes itens:

a. Ponto de energia elétrica (110V ou 220V);
b. Um ponto de acesso a rede cabeado, sem bloqueios ou restrições;
c. Mesa e cadeiras para uso na apresentação.
d. Demais itens que se façam necessários, devem ser providenciados pela proponente.

9.6.1.13. Em casos de completa impossibilidade de realização da prova de conceito por motivos alheios aos citados (falta de energia, por exemplo), a prova será suspensa e transferida para o próximo dia útil caso a situação que a impeça dure um período maior que 30 minutos.

9.6.1.14. Durante a realização da apresentação da Prova de Conceito a comissão de avaliação adotará a seguinte forma de avaliação: **ATENDE** ou **NÃO ATENDE**, conforme **ANEXO XII DO TR – FICHA DE REQUISITOS DA PROVA DE CONCEITO**, ao analisar as funcionalidades e características técnicas obrigatórias do software, podendo solicitar esclarecimentos no momento da apresentação.

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

9.6.1.15. Para fins de aprovação na Prova de Conceito, a licitante deverá demonstrar o atendimento integral de 100% (cem por cento) dos requisitos classificados como obrigatórios e, cumulativamente, alcançar índice mínimo de atendimento correspondente a 80% (oitenta por cento) dos demais requisitos avaliados, constantes do ANEXO XII – Ficha de Requisitos da Prova de Conceito deste Termo de Referência. O não atendimento de qualquer requisito obrigatório ou o não alcance do percentual mínimo exigido para os demais requisitos implicará a reprovação da Prova de Conceito e a consequente desclassificação da licitante.

9.6.1.16. Se dos 20% (vinte por cento) restantes a licitante não comprovar os atendimentos das funcionalidades e características técnicas, conforme os itens da Prova de Conceito, essas funções e características técnicas deverão ser entregues desenvolvidas, testadas e homologadas em até 30 (trinta) dias úteis após o aceite efetivo dos serviços de configuração e implantação.

9.6.1.17. Após a análise e testes do sistema, será emitido parecer pela comissão de avaliação, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, informando se o sistema atende às exigências obrigatórias deste Termo de Referência, o qual servirá de subsídio para a classificação da licitante.

9.6.1.18. Poderão ser convidados a colaborar com a comissão de licitação, técnicos profissionais vinculados a contratante, para atestar se o sistema apresentado de acordo com as características técnicas obrigatórias.

9.6.1.19. A não apresentação da Prova de Conceito dentro do prazo estipulado, ou a sua reprovação, ensejará na desclassificação da proposta.

9.6.1.20. Reprovada a Prova de Conceito da licitante classificada, será convocada por meio de imprensa oficial (diário oficial) a segunda melhor classificada para a Prova de Conceito no mesmo prazo estabelecido e assim sucessivamente até que sejam atendidos todos os requisitos técnicos mencionados neste Termo de Referência.

9.6.2. Referentes à licitante:

9.6.2.1. Documentos de habilitação jurídica:

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

b) 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;

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

c) 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 nº 77, de 18 de março de 2020;

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

e) 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;

f) Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio oficial;

9.6.2.2. Documentos de regularidade fiscal, social e trabalhista:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal, relativa à sede ou domicílio da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

b.1) O Microempreendedor Individual (MEI) que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal;

c) Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio da licitante que comprove a regularidade de débitos tributários referentes ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN;

d) Prova de Regularidade com a Fazenda Pública Federal (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, abrangendo contribuições sociais), nos termos da Portaria MF nº 358, de 05 de setembro de 2014 e suas alterações;
e) Certificado de Regularidade de Situação CRF, perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço/FGTS;
f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

9.6.2.3. Documentos de qualificação econômico-financeira:

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

9.6.2.3.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

9.6.2.3.2. Exigências de índices contábeis, balanço patrimonial e outros referentes à boa situação econômica da licitante:

a) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando, para cada exercício, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

a.1) LG (Liquidez Geral) superior a 1,00

LG=AC (Ativo circulante) + ANC (Ativo não circulante) / PC Passivo circulante + PNC (Passivo não circulante)

a.2) LC (Liquidez Corrente) superior a 1,00 LC = AC (Ativo Circulante) / PC (Passivo circulante)

a.3) SG (Solvência Geral) superior a 1,00

SG = Ativo Geral / PC Passivo circulante + PNC (Passivo não circulante)

a.4) O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

a.5) O balanço patrimonial deverá estar assinado por contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

b) Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação ou, no caso de licitação com múltiplos itens, grupos ou lotes, da parcela pertinente.

c) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

d) O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º).

e) Em todo caso, as exigências descritas no subitem **9.6.2.3.2** deste Termo de Referência (balanço patrimonial, índices e demonstrações contábeis) serão dispensadas para itens de contratação com

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

valores estimados inferiores a 1/4 (um quarto) do limite previsto para dispensa de licitação, conforme o art. 70, inciso III, da Lei n. 14.133/2021. Nesses casos, será exigida apenas a certidão negativa de feitos relativos à falência da empresa, conforme o subitem **9.6.2.3.1** deste Termo de Referência.

9.6.2.3.3. Justificativa relativa à qualificação econômico-financeira:

A exigência de qualificação econômico-financeira fundamenta-se no art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, que permite à Administração exigir apenas os requisitos indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações contratuais.

Complementarmente, o art. 69 da Lei nº 14.133/2021 autoriza a utilização de índices e parâmetros usualmente adotados para a avaliação econômico-financeira das empresas, razão pela qual serão exigidos a certidão negativa de falência, o Balanço Patrimonial, a Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) e o cálculo dos índices definidos neste Termo de Referência.

Tais documentos visam demonstrar a capacidade financeira das licitantes, prevenindo riscos de inadimplência e garantindo a adequada execução contratual. Para essa avaliação, utilizam-se os índices **Liquidez Geral (LG)**, **Liquidez Corrente (LC)** e **Solvência Geral (SG)**, amplamente adotados pela Administração Pública por permitirem aferir a capacidade de pagamento, a disponibilidade de capital de giro e a saúde patrimonial da empresa. Esses indicadores revelam, de forma objetiva, se a licitante possui condições financeiras de honrar compromissos de curto e longo prazo e manter fluxo de caixa compatível com as obrigações assumidas.

Será considerada satisfatória a qualificação econômico-financeira quando cada índice apresentar resultado superior a 1 (um), sendo valores maiores indicativos de maior solidez financeira. Caso a licitante não atinja tais resultados, será admitida a comprovação alternativa por meio de patrimônio líquido ou capital mínimo, conforme previsto na legislação.

Dessa forma, as exigências ora estabelecidas observam os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e isonomia, garantindo que somente requisitos essenciais à segurança e à eficiência da contratação sejam demandados.

9.6.2.4. Documentação relativa à qualificação técnica

9.6.2.4.1. Com fundamento no art. 67 da Lei Federal nº 14.133/2021, a licitante deverá comprovar capacidade técnico-operacional para a execução do objeto mediante a apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstrem experiência na execução de serviços similares, em características e complexidade tecnológica e operacional, às parcelas de maior relevância do objeto indicadas neste item.

9.6.2.4.2. Para fins de comprovação da qualificação técnico-operacional, a licitante deverá demonstrar, **cumulativamente**:

a) experiência na execução de serviços continuados de Tecnologia da Informação pelo período mínimo de **12 (doze) meses**;

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

b) experiência na operação de **Central de Serviços (Service Desk) ou Central de Atendimento de TI**;

c) experiência na utilização de **ferramenta de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação – ITSM**; e

d) experiência na operação de **serviços de suporte técnico de Tecnologia da Informação em regime contínuo de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana – 24x7**.

9.6.2.4.2.1. Os requisitos previstos nas alíneas "a" a "d" possuem caráter cumulativo, devendo todos ser comprovados pela licitante, sem necessidade de que constem de um único atestado ou tenham sido executados no âmbito de um único contrato, observadas as regras específicas dos subitens seguintes.

9.6.2.4.2.2. Será admitida a apresentação de atestados distintos para comprovação dos requisitos previstos neste item, os quais serão analisados em conjunto, podendo um mesmo atestado ser utilizado para comprovação de mais de um requisito, desde que contenha informações suficientes para sua respectiva aferição.

9.6.2.4.3. Experiência temporal mínima

9.6.2.4.3.1. Para comprovação do requisito previsto na alínea "a" do subitem 9.6.2.4.2, será exigida experiência mínima de **12 (doze) meses na execução de serviços continuados de Tecnologia da Informação similares ao objeto**, admitida a utilização de um ou mais atestados para essa finalidade.

9.6.2.4.3.2. O período mínimo de 12 (doze) meses poderá ser comprovado mediante atestados relativos a **períodos sucessivos**, considerando-se o tempo efetivamente executado.

9.6.2.4.3.3. Para fins de contagem do período mínimo de experiência, os períodos de execução concomitantes não serão computados em duplicidade, uma vez que esse requisito se destina à aferição do **tempo de experiência da licitante na execução continuada de serviços similares**, e não da capacidade operacional em escala.

9.6.2.4.3.4. Serão admitidos atestados relativos a contratos ainda em execução, considerando-se, para fins de comprovação da experiência temporal, exclusivamente o período efetivamente executado até a data de emissão do documento.

Exemplo – períodos sucessivos: a licitante apresenta um atestado referente ao período de janeiro a junho de 2024 e outro referente ao período de julho a dezembro de 2024. Os períodos poderão ser considerados conjuntamente, totalizando 12 (doze) meses de experiência.

Exemplo – períodos sucessivos: um atestado referente ao período de **junho a dezembro de 2024** comprova 7 (sete) meses de experiência e outro referente ao período de **janeiro a maio de 2025** comprova 5 (cinco) meses de experiência. Os períodos efetivamente executados poderão ser considerados conjuntamente, totalizando **12 (doze) meses de experiência**.

Exemplo – períodos concomitantes: a licitante apresenta um atestado referente ao período de janeiro a dezembro de 2024 e outro referente ao período de março a dezembro de 2024. Para comprovação da experiência temporal, o período sobreposto não será contado em duplicidade, de modo que a experiência comprovada corresponde a 12 (doze) meses, e não a 22 (vinte e dois) meses.

9.6.2.4.4. Capacidade operacional em escala

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

9.6.2.4.4.1. Para comprovação da capacidade técnico-operacional relativa à atividade prevista na alínea "b" do subitem 9.6.2.4.2, a licitante deverá demonstrar experiência na operação de Central de Serviços (Service Desk) ou Central de Atendimento de TI em ambiente que tenha abrangido, no mínimo, **6.724 (seis mil, setecentos e vinte e quatro) usuários**, correspondente a aproximadamente **25% (vinte e cinco por cento) dos 26.895 (vinte e seis mil, oitocentos e noventa e cinco) usuários estimados para a contratação**.

9.6.2.4.4.2. Para fins deste item, o quantitativo de usuários corresponde à **dimensão do ambiente abrangido pelos serviços**, não se confundindo com o número acumulado de chamados, registros, atendimentos, ocorrências ou usuários que tenham efetivamente demandado atendimento durante determinado período.

9.6.2.4.4.3. O quantitativo mínimo estabelecido no subitem 9.6.2.4.4.1 destina-se à comprovação da **capacidade operacional em escala**, entendida como a experiência da licitante na sustentação de operação de Service Desk ou Central de Atendimento de TI em ambiente de dimensão igual ou superior ao mínimo estabelecido.

9.6.2.4.5. Somatório de atestados para comprovação da capacidade operacional em escala

9.6.2.4.5.1. Será admitido o somatório dos quantitativos constantes de dois ou mais atestados para alcance do quantitativo mínimo previsto no subitem 9.6.2.4.4.1, desde que:

a) os atestados se refiram à operação de Central de Serviços (Service Desk) ou Central de Atendimento de TI, ou a serviços similares e compatíveis com essa atividade;

b) os quantitativos estejam expressos na mesma unidade de medida; e

c) os serviços correspondentes aos quantitativos objeto do somatório tenham sido executados **concomitantemente**, de forma que a soma represente a dimensão efetivamente suportada pela licitante em um mesmo período.

9.6.2.4.5.2. Não será admitida, para formação do quantitativo mínimo destinado à comprovação da capacidade operacional em escala, a soma de quantitativos relativos exclusivamente a períodos sucessivos e sem sobreposição temporal, uma vez que a acumulação histórica de quantitativos não demonstra, por si só, capacidade para sustentação simultânea de ambiente de dimensão correspondente ao mínimo exigido.

9.6.2.4.5.3. A concomitância será aferida pela existência de período comum de execução dos serviços constantes dos atestados utilizados para o somatório, durante o qual a soma dos quantitativos tenha alcançado, no mínimo, 6.724 (seis mil, setecentos e vinte e quatro) usuários.

Exemplo – atestados sucessivos não podem ser somados para comprovação da escala: atestado A comprova Service Desk para 3.500 usuários entre janeiro e dezembro de 2023 e atestado B comprova Service Desk para 3.500 usuários entre janeiro e dezembro de 2024. Embora os contratos representem, historicamente, experiência envolvendo 7.000 usuários, seus quantitativos não poderão ser somados para comprovação da capacidade operacional em escala, pois foram executados em períodos sucessivos. A maior escala comprovadamente suportada em determinado momento foi de 3.500 usuários.

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

Exemplo – atestados concomitantes podem ser somados para comprovação da escala: atestado A comprova Service Desk para 3.500 usuários entre janeiro e dezembro de 2024 e atestado B comprova Service Desk para 3.500 usuários entre julho e dezembro de 2024. No período de julho a dezembro de 2024, os serviços foram executados concomitantemente, demonstrando capacidade operacional simultânea correspondente a 7.000 usuários. Nesse caso, admite-se o somatório para atendimento ao quantitativo mínimo de 6.724 usuários.

9.6.2.4.6. Relação entre a experiência temporal e a capacidade operacional em escala

9.6.2.4.6.1. Os requisitos relativos à experiência temporal mínima e à capacidade operacional em escala possuem **natureza autônoma e complementar**, podendo ser comprovados por um ou mais atestados, considerados individualmente ou em conjunto, conforme as regras próprias estabelecidas para cada requisito.

9.6.2.4.6.2. Não será exigido que o quantitativo mínimo de 6.724 (seis mil, setecentos e vinte e quatro) usuários tenha sido mantido durante todo o período de 12 (doze) meses, bastando que o conjunto da documentação apresentada demonstre:

a) experiência mínima de 12 (doze) meses na execução de serviços continuados de Tecnologia da Informação similares ao objeto; e

b) experiência na operação de Service Desk ou Central de Atendimento de TI em ambiente correspondente ao quantitativo mínimo exigido, observadas, quando houver somatório, as condições de concomitância estabelecidas no subitem 9.6.2.4.5.

9.6.2.4.6.3. Os mesmos atestados poderão ser utilizados simultaneamente para comprovação da experiência temporal e da capacidade operacional em escala, desde que atendidos, de forma independente, os critérios estabelecidos para cada requisito.

9.6.2.4.6.4. Para aferição da experiência temporal, considerar-se-á o período total de execução efetivamente comprovado, sem duplicidade na contagem dos períodos sobrepostos. Para aferição da capacidade operacional em escala, quando necessário o somatório de quantitativos de mais de um atestado, serão considerados exclusivamente os quantitativos correspondentes aos períodos em que os respectivos serviços tenham sido executados concomitantemente.

Exemplo – requisitos comprovados por atestados distintos: atestado A comprova execução continuada de Service Desk entre janeiro e dezembro de 2024, em ambiente de 3.000 usuários. Esse documento comprova os 12 (doze) meses de experiência temporal, mas, isoladamente, não atende ao quantitativo mínimo de escala. O atestado B comprova execução de Service Desk entre julho e dezembro de 2024 em ambiente de 7.000 usuários. Embora corresponda a apenas 6 (seis) meses, esse documento comprova a capacidade operacional em escala. Considerados em conjunto, os documentos atendem aos dois requisitos.

Exemplo – três atestados utilizados de forma distinta para comprovação do tempo e da escala: atestado A comprova Service Desk para 3.500 usuários entre janeiro e junho de 2024; atestado B comprova Service Desk para 3.500 usuários entre julho e dezembro de 2024; e atestado C comprova Service Desk para 3.500 usuários também entre julho e dezembro de 2024. Para o requisito temporal, os períodos sucessivos dos atestados A e B totalizam 12 (doze) meses. Para o requisito quantitativo, os atestados B e C são concomitantes e seus quantitativos podem ser somados, demonstrando capacidade operacional simultânea para 7.000 usuários.

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

Exemplo – os mesmos dois atestados comprovam conjuntamente o requisito temporal e o quantitativo: atestado A comprova Service Desk para 3.500 usuários no período de janeiro a agosto de 2024 e atestado B comprova Service Desk para 3.500 usuários no período de maio a dezembro de 2024. Para fins de experiência temporal, os períodos abrangidos pelos dois atestados, considerados cronologicamente e sem duplicidade na contagem da sobreposição, compreendem janeiro a dezembro de 2024, totalizando 12 (doze) meses. Para fins de capacidade operacional em escala, os contratos foram executados concomitantemente entre maio e agosto de 2024, período no qual a licitante suportou simultaneamente 7.000 usuários, mediante a soma de 3.500 usuários de cada contrato. Assim, os mesmos dois atestados são aptos a comprovar, em conjunto, tanto o requisito temporal quanto o quantitativo.

9.6.2.4.7. Experiência com ITSM

9.6.2.4.7.1. Para comprovação do requisito previsto na alínea “c” do subitem 9.6.2.4.2, a licitante deverá demonstrar experiência na utilização de ferramenta de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação – ITSM aplicada à gestão de serviços de suporte ou atendimento de TI.

9.6.2.4.7.2. A experiência com ITSM poderá ser comprovada mediante atestado distinto daquele utilizado para comprovação da operação de Service Desk e não estará sujeita ao quantitativo mínimo previsto no subitem 9.6.2.4.4.1.

9.6.2.4.7.3. Não será exigida a utilização de ferramenta de marca, fabricante ou solução específica, sendo suficiente a demonstração de experiência com ferramenta destinada ao gerenciamento de serviços de TI compatível com a característica exigida.

9.6.2.4.8. Experiência em operação 24x7

9.6.2.4.8.1. Para comprovação do requisito previsto na alínea “d” do subitem 9.6.2.4.2, a licitante deverá demonstrar experiência na execução de serviços de suporte técnico de Tecnologia da Informação em regime contínuo de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana – 24x7.

9.6.2.4.8.2. A experiência em regime 24x7 poderá ser comprovada mediante atestado distinto daquele utilizado para comprovação da operação de Service Desk, não sendo exigido que o documento demonstre o quantitativo mínimo de usuários previsto no subitem 9.6.2.4.4.1.

9.6.2.4.8.3. Não será necessária a utilização literal da expressão “24x7” no atestado, desde que as informações nele constantes demonstrem inequivocamente a prestação ininterrupta dos serviços durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

9.6.2.4.9. Conteúdo e análise dos atestados

9.6.2.4.9.1. Os atestados deverão conter informações suficientes para identificação e aferição da experiência que se pretende comprovar, incluindo, conforme aplicável:

a) identificação da pessoa jurídica emitente;

b) identificação da empresa que executou os serviços;

c) descrição dos serviços executados;

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

d) período de execução;

e) atividade ou característica técnico-operacional comprovada;

f) quantitativo de usuários abrangidos pelo ambiente, quando o documento for utilizado para comprovação da capacidade operacional em escala;

g) informação relativa à utilização de ferramenta ITSM, quando o documento for apresentado para essa finalidade; e

h) regime de funcionamento dos serviços, quando o documento for utilizado para comprovação da experiência em operação 24x7.

9.6.2.4.9.2. A Administração poderá realizar diligências para esclarecer ou complementar informações relativas a fatos existentes à época da abertura do certame, bem como para verificar a autenticidade e a consistência das informações constantes dos atestados e documentos apresentados, observada a Lei Federal nº 14.133/2021.

9.6.2.4.9.3. Considerando a natureza técnica e as especificidades dos serviços de Tecnologia da Informação objeto da contratação, o Pregoeiro poderá, sempre que entender necessário à adequada análise da qualificação técnico-operacional, **solicitar subsídio técnico à Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação – AGETEC,** órgão responsável pelos serviços de Tecnologia da Informação do Município.

9.6.2.4.10. Justificativa das parcelas de maior relevância

9.6.2.4.10.1. Para fins do art. 67, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, a **operação de Central de Serviços (Service Desk) ou Central de Atendimento de TI** constitui parcela de maior relevância técnica do objeto. A **utilização de ferramenta ITSM** e a **operação de serviços de suporte técnico de TI em regime 24x7** constituem características técnico-operacionais relevantes associadas à execução dos serviços, cuja comprovação se justifica por sua relação direta com o gerenciamento, a continuidade e a disponibilidade da solução.

9.6.2.4.10.2. A operação de **Service Desk** constitui parcela de maior relevância técnica por representar elemento central da prestação dos serviços de atendimento e suporte aos usuários, envolvendo o recebimento, registro, classificação, acompanhamento e tratamento das demandas de TI. A dimensão estimada de 26.895 usuários caracteriza ambiente de elevado porte, no qual a escala repercute diretamente na estrutura operacional, nos processos de gestão, na capacidade de atendimento, na coordenação dos recursos empregados e nos mecanismos de controle necessários à adequada execução.

9.6.2.4.10.3. A utilização de **ferramenta ITSM** constitui característica de maior relevância técnica por estar diretamente relacionada à organização e ao gerenciamento do ciclo de vida dos atendimentos, possibilitando registro, classificação, encaminhamento, acompanhamento, controle dos níveis de serviço, rastreabilidade e produção de informações gerenciais necessárias à adequada execução contratual.

9.6.2.4.10.4. A experiência em **operação 24x7** constitui característica de maior relevância técnica em razão da necessidade de assegurar atendimento contínuo e ininterrupto, inclusive fora do horário

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

administrativo, demandando organização operacional compatível com cobertura permanente e capacidade de manutenção da continuidade dos serviços.

9.6.2.4.11. Justificativa do quantitativo mínimo de 25%

9.6.2.4.11.1. A exigência de comprovação de experiência na operação de Service Desk em ambiente correspondente a, no mínimo, **6.724 (seis mil, setecentos e vinte e quatro) usuários**, equivalente a aproximadamente **25% dos 26.895 usuários estimados para a contratação**, tem por finalidade aferir a **capacidade operacional em escala da licitante**.

9.6.2.4.11.2. A execução de serviços de Service Desk em ambiente de grande porte demanda capacidade operacional e gerencial compatível com sua dimensão, envolvendo organização dos fluxos de atendimento, dimensionamento e coordenação dos recursos empregados, gerenciamento de demandas simultâneas, observância dos níveis de serviço, controle da operação e manutenção da continuidade e da qualidade do atendimento.

9.6.2.4.11.3. O percentual de 25% foi estabelecido como patamar suficiente para demonstrar que a licitante possui experiência prévia em ambiente de porte relevante, sem exigir experiência anterior em dimensão equivalente à integralidade da contratação.

9.6.2.4.11.4. O percentual adotado situa-se abaixo do limite máximo previsto no art. 67, § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021 e busca conciliar a necessidade de comprovação de experiência efetiva em operação de escala relevante com a preservação da competitividade, evitando a exigência de experiência pretérita em quantitativo excessivamente próximo ao universo total da contratação.

9.6.2.4.11.5. A possibilidade de somatório de atestados relativos a serviços executados concomitantemente amplia as formas de demonstração da capacidade operacional em escala, permitindo que empresas que tenham suportado o quantitativo mínimo mediante diferentes contratos simultâneos comprovem sua aptidão, sem necessidade de concentração de toda a experiência em um único contrato.

9.6.2.4.11.6. Por outro lado, para fins específicos de comprovação da capacidade operacional em escala, não se admite a soma de quantitativos relativos exclusivamente a contratos sucessivos, uma vez que a mera acumulação histórica de usuários atendidos não demonstra que a licitante tenha possuído estrutura operacional capaz de suportar simultaneamente ambiente correspondente ao quantitativo mínimo estabelecido.

9.6.2.4.11.7. A exigência de concomitância para o somatório dos quantitativos decorre da finalidade específica do requisito, que não se destina a aferir o volume histórico acumulado de usuários abrangidos pelos serviços anteriormente executados pela licitante, mas sua experiência na **gestão simultânea de ambiente de porte relevante**, circunstância que demanda capacidade operacional e gerencial compatível com a escala da futura contratação.

9.6.2.4.12. Justificativa da experiência mínima de 12 meses

9.6.2.4.12.1. A exigência de experiência mínima de **12 (doze) meses** na execução de serviços continuados de Tecnologia da Informação justifica-se pela natureza permanente e continuada do objeto e pela necessidade de demonstrar que a licitante possui experiência operacional consolidada na manutenção de serviços dessa natureza ao longo do tempo, não se limitando à execução pontual, episódica ou de curta duração.

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

9.6.2.4.12.2. A contratação envolve operação continuada de serviços de suporte e atendimento de TI submetidos a acompanhamento e indicadores de desempenho. O planejamento prevê, entre outros aspectos, indicadores relativos ao registro de atendimentos, tempo médio de espera e índice de ligações atendidas no 1º nível, bem como indicadores relacionados à resolução de incidentes no 2º nível.

9.6.2.4.12.3. Nesse contexto, o requisito temporal busca demonstrar que a licitante já sustentou, por período suficientemente representativo, estrutura organizada para execução continuada de serviços de TI, compreendendo manutenção dos recursos necessários à operação, gestão dos atendimentos, continuidade dos processos e acompanhamento do desempenho dos serviços.

9.6.2.4.12.4. O período de 12 (doze) meses foi considerado adequado por abranger um ciclo anual completo de execução, permitindo aferir experiência na manutenção continuada da operação ao longo de período representativo, sem impor histórico excessivamente prolongado como condição de participação.

9.6.2.4.12.5. O requisito temporal possui finalidade distinta e complementar à exigência quantitativa: enquanto o período mínimo de **12 (doze) meses** busca demonstrar experiência na **sustentação continuada de serviços similares**, o quantitativo mínimo de **25%** busca demonstrar **capacidade operacional em escala**.

9.6.2.4.12.6. A fixação do período em 12 (doze) meses mostra-se proporcional à natureza continuada da contratação e permanece significativamente abaixo do limite máximo de 3 (três) anos admitido pelo art. 67, § 5º, da Lei Federal nº 14.133/2021, buscando conciliar a necessidade de experiência temporal minimamente representativa com a preservação da competitividade.

10. ESTIMATIVA DO VALOR:

10.1. Conforme disposição do artigo 6º, inciso XXIII, alínea “i”, da Lei 14.133/2021, a estimativa do valor da contratação, acompanhada dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, com os parâmetros utilizados para obtenção dos preços e para os respectivos cálculos, constam acostados a este procedimento em documentos separados e classificados.

10.2. Após realizada a pesquisa de preços, os valores consultados compõem este Termo de Referência, demonstrando os valores referenciais unitários, o subtotal por item/grupo e o valor total estimado.

11. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos consignados na Lei Orçamentária Anual, compatível com o Plano Plurianual e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias, conforme demonstrado na reserva orçamentária.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS:

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

12.1. Os preços propostos deverão incluir todas as despesas relativas à execução dos serviços, como os operacionais, incidências fiscais, encargos financeiros, previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no objeto licitado.

13. ANEXOS AO TERMO DE REFERÊNCIA:

13.1. Integram o presente Termo de Referência, independentemente de qualquer transcrição, os seguintes ANEXOS:

ANEXO I DO TR – QUADRO DE MATERIAIS-SERVIÇOS;

ANEXO II DO TR – INFORMAÇÕES CONTRATUAIS;

ANEXO III DO TR – DESIGNAÇÃO DOS AGENTES PÚBLICOS;

ANEXO IV DO TR – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR;

ANEXO V DO TR – DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA;

ANEXO VI DO TR – DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA DE VISITA TÉCNICA;

ANEXO VII DO TR – CATÁLOGO DE SERVIÇOS;

ANEXO VIII DO TR – INDICADORES GLOBAIS 1° E 2° NÍVEL;

ANEXO IX DO TR – LOCALIZAÇÕES;

ANEXO X DO TR – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO;

ANEXO XI DO TR - COMISSÃO DE AVALIAÇÃO;

ANEXO XII DO TR - FICHA DE REQUISITOS PARA PROVA DE CONCEITO;

ANEXO XIII DO TR – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO.

Elaborado por:

Valdirene dos Santos Alegre

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Carolina Fragoso

Revisado por:

Luciana Cristina Rockenbach

HASH: 19ebef3955312361079e343fee2b57e38b614127b9ad6d89efc28ca1be62d2f9. Verifique as assinaturas na última página. Juntado em 30/09/2026 09:15:35 por LUCILENE NOGUEIRA.

FLOWBEE

Termo de Referência - TR

Código do documento: TGRF-NGC2-BW9V-P5UE

Autenticação Eletrônica

Valide em https://compras.campogrande.ms.gov.br/flowbee-pub/#/validar/TGRF-NGC2-BW9V-P5UE
Ou digite o código: TGRF-NGC2-BW9V-P5UE
Assinado em conformidade à Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Assinaturas

Eletrônica

VALDIRENE DOS SANTOS ALEGRE
CPF: 697*********87
Em: 29/09/2026 13:33

Eletrônica

Carolina Rezende Fragoso
CPF: 046*********93
Em: 29/09/2026 13:36