

EDITAL

CONTRATAÇÃO Nº 149/2026

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.258/2026

Processo Administrativo nº E:41506.0000000002/2025

Torna-se público que a **AGÊNCIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DE PROCESSOS - AMGESP**, por meio da **COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO** designados pela **Portaria nº 279/2026**, publicada no Diário Oficial do Estado de Alagoas em 20 de agosto de 2026, sediada na Avenida Walter Ananias, nº. 35 - A, Jaraguá - Maceió - AL - CEP 57025-510 realizará licitação, para **REGISTRO DE PREÇOS**, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, na forma **ELETRÔNICA**, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Valor total da contratação: R\$ 170.259.600,00 (Cento e setenta milhões, duzentos e cinquenta e nove mil e seiscentos reais).

Data da sessão pública: 25 de setembro de 2026.

Horário: 09h - (horário de Brasília).

Critério de Julgamento: menor preço, por item.

Modo de disputa: aberto.

Preferências ME/EPP/Equiparadas: sim.

Local: Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é o **registro de preços para futura e eventual CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em único item.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. As regras referentes aos órgãos gerenciadores e participantes, vem como a eventuais adesões são as que constam da minuta de Ata de Registro de preço;

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste certame os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, de 2021, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto nº 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

3.7. Não poderão disputar esta licitação:

3.7.1. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.7.2. Sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

3.7.3. Sociedade Cooperativa;

3.7.4. Empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.7.5. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.7.6. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.7.7. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.7.8. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.7.9. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.7.10. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.7.11. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.7.12. Pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

3.8. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

3.9. O impedimento de que trata o item 3.7.7 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.10. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.7.5 e 3.7.6 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.11. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.12. O disposto nos itens 3.7.5 e 3.7.6 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.13. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

3.14. A vedação de que trata o item 3.8. estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DO ORÇAMENTO ESTIMADO

4.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

5.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

5.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 9.1.1 e 9.13.2 deste Edital.

5.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

5.4.1. Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

5.4.2. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

5.4.3. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

5.4.4. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

5.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.6. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema se o produto ou serviço ofertado é manufaturado nacional beneficiado por um dos critérios de margem de preferência indicados no Termo de Referência, quando for o caso, para usufruir do benefício.

5.7. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021.

5.7.1. No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

5.7.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

5.8. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

5.8.1. De cujo capital participe outra pessoa jurídica;

5.8.2. Que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

5.8.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

5.8.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

5.8.5. Cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

5.8.6. Constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

5.8.7. Que participe do capital de outra pessoa jurídica;

5.8.8. Que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

5.8.9. Resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

5.8.10. Constituída sob a forma de sociedade por ações.

5.8.11. Cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

5.9. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema que desenvolve programa de integridade, nos termos do Decreto nº 12.304, de 2024, e da Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025, para fazer jus ao benefício do critério de desempate previsto no art. 60, caput, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021.

5.10. A falsidade da declaração de que trata os itens 5.4, 5.7 ou 5.9 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

5.11. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.12. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

5.13. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

5.14. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

5.14.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

5.14.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

5.15. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

5.15.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

5.15.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

5.16. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 5.14 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

5.17. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

5.18. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1. Valor unitário e total do item;

6.1.2. Marca;

6.1.3. Fabricante;

6.1.4. Código de identificação do produto ofertado;

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

6.2.1. O licitante NÃO poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

6.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

6.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

6.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.

- 6.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;
- 6.11. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico;
- 6.12. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico.
- 6.13. O descumprimento das regras supramencionadas pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

- 7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 7.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 7.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão e os licitantes.
- 7.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser 5% (cinco por cento).
- 7.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.
- 7.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 7.11. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

7.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

7.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.

7.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

7.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

7.12. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

7.12.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.12.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.12.3. Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 6º do artigo 24 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, incluído pela Instrução Normativa SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

7.12.4. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

7.12.5. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.13. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

7.13.1. Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 5º do artigo 25 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, incluído pela Instrução Normativa SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

7.13.2. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 7.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

7.13.3. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

7.13.4. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

7.13.5. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

7.13.6. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

7.13.7. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

7.14. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

7.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.16. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

7.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, no decorrer da etapa competitiva da licitação, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

7.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.20. Ao final da fase de lances, será aplicado o benefício da margem de preferência, nos termos do art. 26 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.20.1. Para produtos ou serviços abrangidos por margem de preferência normal ou adicional, caso a proposta de menor preço não tenha por objeto produto ou serviço contemplado pela referida margem, o sistema automaticamente indicará as propostas de produtos ou serviços que façam jus ao diferencial de preço, pela ordem de classificação, para fins de aceitação pelo Pregoeiro.

7.20.2. Nestas situações, a proposta beneficiada pela aplicação da margem de preferência normal ou adicional, conforme o caso, tornar-se-á a proposta classificada em primeiro lugar.

7.21. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais

classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.21.1. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência, apenas poderão se valer do critério de desempate previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que também fizerem jus às margens de preferência (art. 5º, §9º, I, do Decreto nº 8538, de 2015).

7.21.2. O parâmetro para o empate ficto, nesse caso, consistirá no preço ofertado pela fornecedora classificada em primeiro lugar em razão da aplicação da margem de preferência.

7.21.3. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.21.4. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.21.5. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.21.6. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.21.7. Nas licitações que prevejam cota reservada destinada à contratação de microempresas e empresas de pequeno porte, não havendo vencedor para a cota reservada, esta poderá ser adjudicada ao vencedor da cota principal; em caso de recusa deste, a adjudicação será ofertada aos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, desde que pratiquem o preço do primeiro colocado da cota principal.

7.21.8. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

7.22. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

7.22.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

7.22.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

7.22.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

7.22.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

7.22.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 7.22.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

7.22.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 7.22.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 7.22.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 7.22.1.3 caso esse direito não seja exercido.

7.22.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

7.23. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.24. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

7.24.1.1. Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

7.24.1.2. Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

7.24.1.3. Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, nos termos do Decreto nº 11.430, de 2023, e da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 382, de 17 de setembro de 2025;

7.24.1.4. Declaração do licitante de que desenvolve programa de integridade, conforme Decreto nº 12.304, de 2024, e Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025.

7.24.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

7.24.2.1. Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

7.24.2.2. Empresas brasileiras;

7.24.2.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.24.2.4. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

7.25. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

7.26. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

7.26.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação,

for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

7.26.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.26.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

7.26.4. O Pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.26.5. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.27. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8. DA FASE DE JULGAMENTO

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 3.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

8.1.1. SICAF;

8.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;

8.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e

8.1.4. Lista de licitantes inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União.

8.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

8.2.1. A consulta no CEIS quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de 1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

8.3. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas ao CEIS, CNEP e Lista de licitantes inidôneos pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.

8.4. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

8.4.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

8.4.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

8.4.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

8.5. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

8.6. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs ou tenha se valido da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro verificará se o licitante faz jus ao benefício aplicado.

8.6.1. Caso o licitante não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.

8.7. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos arts. 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

8.8. Será desclassificada a proposta vencedora que:

8.8.1. Contiver vícios insanáveis;

8.8.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

8.8.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

8.8.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

8.8.5. Não cumpra os critérios de aceitabilidade de preços definidos no Termo de Referência;

8.8.6. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

8.9. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

8.10. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, que comprove:

8.10.1.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

8.10.1.2. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

8.11. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

8.11.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

8.11.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

8.11.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

8.12. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.13. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela

Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

8.13.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

8.13.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

8.13.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

8.13.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

8.13.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

8.14. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

8.15. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

8.16. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

8.17. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8.18. Concluída a etapa final de lances, as empresas licitantes deverão ajustar suas propostas, apresentando os valores unitários e totais com a limitação de duas casas decimais após a vírgula, desconsiderando as duas últimas casas decimais adicionais. Caso seja necessário proceder ao arredondamento, este deverá ser efetuado para o valor imediatamente inferior, vedada a adoção de valor superior ao lance final apresentado.

8.19. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor,

o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, sob pena de não aceitação da proposta.

8.20. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

8.21. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

8.22. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

8.23. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

8.24. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

8.25. No caso de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra, o licitante deverá entregar junto com sua proposta de preços, os seguintes documentos:

8.25.1. Declaração informando o enquadramento sindical da empresa, a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta;

8.25.2. Cópia da carta ou registro sindical do sindicato a qual ele declara ser enquadrado, em razão do regramento do enquadramento sindical previsto na CLT ou por força de decisão judicial;

8.25.3. Cópia do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado pelo licitante para a elaboração da planilha de custos e formação de preços que embasam o valor global ofertado; e

8.25.4. Declaração de que se responsabiliza nas situações de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual a empresa não tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria, que daí tenha resultado vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, sujeitando a contratada às sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei nº 14.133, de 2021;

8.26. Na hipótese dos postos de trabalho licitados se distribuírem por território correspondente a mais de uma base sindical da categoria profissional, deverão ser informadas cada uma das normas coletivas utilizadas para o cálculo do custo individual dos postos, a partir da base territorial de cada sindicato.

8.27. O pregoeiro/agente de contratação/comissão de contratação realizará a verificação da observância da proposta classificada provisoriamente em primeiro lugar quanto aos custos unitários mínimos relevantes estabelecidos pela Administração, além dos demais aspectos ligados à conformidade da proposta ao objeto licitado e à compatibilidade do preço.

8.28. O pregoeiro/agente de contratação/comissão de contratação concederá o prazo de no mínimo duas horas para readequação da proposta quando esta não observar os custos unitários

mínimos relevantes, sob pena de desclassificação, na forma da Instrução Normativa nº 73, de 30 de setembro de 2022.

8.29. O pregoeiro/agente de contratação/comissão de contratação deve verificar se as previsões do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo indicados pela Administração estão sendo contempladas na Planilha de Custos e Formação de Preços, em especial, quando o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado pelo licitante for diferente da norma coletiva paradigma utilizada pela Administração.

8.30. Deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador, na hipótese de que o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo indicado pelo licitante estabelecerem valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, de auxílio-alimentação e de benefícios superiores aos do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado como paradigma.

9. DA FASE DE HABILITAÇÃO

9.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

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

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

9.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

9.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por ou por cópia, com declaração do licitante de sua autenticidade.

9.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

9.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

9.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

9.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos

trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

9.10. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

9.10.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agenda de segunda a sexta-feira, das 09 horas às 15 horas, com agendamentos através do e-mail: dtit@itec.al.gov.br, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

9.10.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.11. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

9.11.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

9.12. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

9.12.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

9.13. A verificação pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

9.13.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 02 (duas horas), prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

9.13.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

9.14. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

9.14.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

9.14.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

9.15. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 9.13.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 02 horas (duas horas), para:

9.15.1. A aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

9.15.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

9.15.3. Suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

9.15.4. suprimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

9.16. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

9.17. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

9.18. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro/agente de contratação/comissão examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 9.13.1.

9.19. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

9.20. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

9.21. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

10. DO TERMO DE CONTRATO

10.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.

10.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 [cinco] dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

10.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá: a) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 05 [cinco] dias úteis; ou c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de 05 [cinco] dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

10.4. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

10.4.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

10.4.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital;

10.4.3. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

10.5. Os prazos dos itens 10.2 e 10.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

10.6. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

10.7. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

10.7.1. A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

10.8. Na contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra, será exigida da empresa, como condição para assinatura do contrato, a comprovação de capital social integralizado compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019/1974.

10.9. Nas contratações de obras, serviços e fornecimentos de grande vulto, o licitante vencedor deverá apresentar programa de integridade, no prazo de 6 (seis) meses, contado da celebração do contrato, conforme Decreto nº 12.304, de 9 de dezembro de 2024, e comprovar a sua implantação nos termos da Portaria Normativa SE/CGU nº 226/2025, considerados o valor original do contrato e o valor que poderá ser alcançado por meio de eventuais aditivos contratuais.

11. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

11.1. Homologado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

11.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:

11.2.1. A solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e

11.2.2. A justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

11.3. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no sistema de registro de preços.

11.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quantas forem necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

11.5. O preço registrado, com a indicação dos fornecedores, será divulgado no PNCP e disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

11.6. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

11.7. Na hipótese de o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

11.8. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 1 (um) ano e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.

11.9. Em caso de prorrogação da ata, poderá ser renovado o quantitativo originalmente registrado.

12. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

12.1. Após a homologação da licitação, será incluído na ata, na forma de anexo, o registro:

12.1.1. dos licitantes que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário, observada a classificação na licitação e excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 26 da Lei nº 14.133, de 2021; e

12.1.2. dos licitantes que mantiverem sua proposta original.

12.2. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou fornecedores registrados na ata.

12.2.1. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

12.2.2. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

12.3. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

12.3.1. quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

12.3.2. quando houver o cancelamento do registro do fornecedor ou do registro de preços, nas hipóteses previstas nos art. 28 e art. 29 do Decreto nº 11.462/23.

12.4. Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado, a Administração, observados o valor estimado e a sua eventual atualização na forma prevista no edital, poderá:

12.4.1. convocar os licitantes que mantiveram sua proposta original para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

12.4.2. adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, quando frustrada a negociação de melhor condição.

13. DOS RECURSOS

13.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

13.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

13.3.1. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

13.3.2. O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

13.3.3. O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

13.3.4. Na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

13.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

13.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

13.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

13.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

13.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

13.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Alagoas – SEI! Alagoas (<https://portal.sei.al.gov.br/>).

14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

14.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

14.1.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão/a durante o certame;

14.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

14.1.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

- 14.1.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- 14.1.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- 14.1.2.4. Deixar de apresentar amostra;
- 14.1.2.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 14.1.3. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 14.1.4. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 14.1.5. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- 14.1.6. Fraudar a licitação;
- 14.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 14.1.7.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 14.1.7.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 14.1.7.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 14.1.8. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 14.1.9. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.
- 14.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
 - 14.2.1. Advertência;
 - 14.2.2. Multa;
 - 14.2.3. Impedimento de licitar e contratar e
 - 14.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 14.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
 - 14.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida.
 - 14.3.2. As peculiaridades do caso concreto
 - 14.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes
 - 14.3.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública
 - 14.3.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 14.4. A multa será recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
 - 14.4.1. Para as infrações previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

14.4.2. Para as infrações previstas nos itens 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7, 14.1.8, 14.1.9 e 14.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

14.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

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

14.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 14.1.1, 14.1.2, 14.1.3 e 14.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

14.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7, 14.1.8 e 14.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021

14.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 14.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

14.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

14.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

14.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

14.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

14.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

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

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

15. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

15.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

15.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

15.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo e-mail: luizfelipe.amgesp@gmail.com, ou por petição dirigida ou protocolada na Avenida Walter Ananias, n.º 35A – Jaraguá, CEP: 57025-510 – Maceió/AL

15.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

15.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

15.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

16.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

16.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

16.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

16.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

16.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

16.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

16.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

16.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

16.10. Em caso de divergência entre as especificações, unidades de medida, condições ou demais exigências dos itens licitados constantes do Portal Comprasnet e aquelas previstas no Termo de Referência, prevalecerão, para todos os fins, as disposições contidas no Termo de Referência.

16.11. O “Quadro de Avisos” disponibilizado no Portal Comprasnet possui caráter instrutório e vinculante, integrando o presente Edital para todos os fins e efeitos, devendo ser integralmente observado pelos licitantes. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

16.12. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

16.11 Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

16.11.1 ANEXO A – Modelo de Proposta Final;

16.11.2. ANEXO B – Minuta de Ata de Registro de Preços;

16.11.3. ANEXO C – Minuta de Termo de Contrato;

16.11.4. ANEXO D – Termo de Referência;

16.11.5. Apêndice do Anexo D – Estudo Técnico Preliminar.

Maceió (AL), 02 de setembro de 2026.

Maria Alice Santos

Assessora de Apoio de Contratação

Luiz Felipe Lopes Sarmiento

Pregoeiro Responsável

ANEXO A - MODELO DE PROPOSTA FINAL

Razão Social da Licitante:

CNPJ:

Endereço:

CEP

Telefone: E-Mail:

As planilhas de quantitativos e custos conterão as descrições dos produtos que compõem a solução proposta, incluindo as respectivas quantidades, unidades, preços unitários e totais gerais, expressos em reais (R\$).

ITEM	DESCRIÇÃO	Marca e modelo:	Unid.	Qnt.	PREÇO expresso em R\$	
					UNITÁRIO	TOTAL
01	XXXXXXXXXX		Unidade	XX		
TOTAL GERAL						

PRAZO DE ENTREGA E EXECUÇÃO: Início da execução do objeto 30 (trinta) dias, a contar da data da ordem de fornecimento acompanhada da competente nota de empenho, de acordo com as necessidades da Administração.

VALIDADE DA PROPOSTA: O Prazo de Validade desta Proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data da abertura deste Certame.

PRAZO DE PAGAMENTO: A licitante **DECLARA** que acatará o pagamento da Administração conforme definido na minuta contratual, ANEXO III deste Edital.

CONTA BANCÁRIA: Banco XXXXX, Agência XXXX, Conta Corrente XXXXX.

Declaro:

- 1) que estão incluídas nesta proposta comercial, as despesas com todos os impostos, taxas, encargos sociais, encargos fiscais, desembaraço aduaneiro, encargos previdenciários e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto da licitação.
- 2) que estou de acordo com todas as normas e condições deste Edital e seus anexos

ANEXO B – MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N° (...)/(20...)**

Processo Administrativo n° E:41506.0000000002/2025

A **Agência de Modernização da Gestão de Processos – AMGESP**, UASG: 925998 com sede na Avenida Walter Ananias, n.º 35A – Jaraguá, CEP: 57025-510 – Maceió/AL, inscrita no CNPJ/MF sob o n° 07.424.905/0001-38, neste ato representada pelo seu Diretor-Presidente, **Sr. Amilton Barbosa Silva**, nomeado pela decreto n° 86.124, de 01 de Janeiro de 2023, publicada no DOE/AL de 01 de Janeiro de 2023, portador da matrícula funcional n° 163-5, considerando o julgamento da licitação na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, para **REGISTRO DE PREÇOS AMGESP - PREGÃO/ANO**, publicada no Portal Nacional de Contratações Públicas em XX de XXX de 2026, e no Diário Oficial do Estado de Alagoas em XX de XXX de 2026, referente ao Processo Administrativo n° E:41506.0000000002/2025, **RESOLVE** registrar os preços da empresa indicada e qualificada nesta ATA, de acordo com a classificação por ela alcançada e na quantidade cotada, atendendo às condições previstas no Edital de licitação, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei n° 14.133, de 1º de abril de 2021, e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

1.1. A presente Ata tem por objeto **o registro de preços para a eventual CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**, especificado(s) no(s) item(ns) n° XXX do Termo de Referência anexo do Edital de Licitação n° **PREGÃO/ANO**, que é parte integrante desta Ata, assim como as propostas cujos preços tenham sido registrados, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto, as quantidades mínimas e máximas de cada item, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

Fornecedor: CNPJ:, Inscrição Estadual:, sediada na : , CEP: , Telefone: , E-mail: , representado pelo Sr. (a): , Inscrito (a) no CPF: , sob o RG n°:.

Item	CATMAT/ CATSER	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade	Marca / Modelo	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
------	-------------------	-----------	----------------------	------------	-------------------	----------------------------	-------------------------

(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
VALOR TOTAL: R\$ XXXXXX (XXXXXX).							

2.2. A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como anexo a esta Ata.

3. DO ÓRGÃO OU ENTIDADE GERENCIADORA E PARTICIPANTES

3.2. São órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços:

ITEM	UNIDADE DE COMPRA	ÓRGÃO	REQUISIÇÃO MÍNIMA PARA UTILIZAÇÃO DE ATA	REQUISIÇÃO MÁXIMA PARA UTILIZAÇÃO DE ATA	TOTAL
XXX	XX	XXX	10%	50%	XXX
XXX	XX	XXX	10%	50%	XXX

4. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1. Durante a vigência da Ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à Ata de Registro de Preços na condição de não participantes, observados os seguintes requisitos:

4.1.1. Apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;

4.1.2. Demonstração de que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021; e

4.1.3. Consulta e aceitação prévias do órgão ou da entidade gerenciadora e do fornecedor.

4.2. A autorização do órgão ou entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.

4.2.1. O órgão ou entidade gerenciadora poderá rejeitar adesões caso elas possam acarretar prejuízo à execução de seus próprios contratos ou à sua capacidade de gerenciamento.

4.3. Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou entidade não participante deverá efetivar a aquisição ou a contratação solicitada em até 90 (noventa) dias, observado o prazo de vigência da Ata.

4.4. O prazo de que trata o subitem anterior, relativo à efetivação da contratação, poderá ser prorrogado excepcionalmente, mediante solicitação do órgão ou da entidade não participante aceita pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, desde que respeitado o limite temporal de vigência da Ata de Registro de Preços.

4.5. O órgão ou a entidade poderá aderir a item da Ata de Registro de Preços da qual seja integrante, na qualidade de não participante, para aqueles itens para os quais não tenha quantitativo registrado, observados os requisitos do item 4.1.

Dos limites para as adesões

4.6. As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na Ata de Registro de Preços para o gerenciador e para os participantes.

4.7. O quantitativo decorrente das adesões não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na Ata de Registro de Preços para o gerenciador e os participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à Ata de Registro de Preços.

4.8. A adesão à Ata de Registro de Preços por órgãos e entidades da Administração Pública distrital e municipal poderá ser exigida para fins de transferências voluntárias.

Vedação a acréscimo de quantitativos

4.9. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na Ata de Registro de Preços.

5. VALIDADE, FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E CADASTRO RESERVA

5.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso.

5.1.1. O contrato decorrente da Ata de Registro de Preços terá sua vigência estabelecida no próprio instrumento contratual e observará no momento da contratação e a cada exercício financeiro a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro.

5.1.2. Na formalização do contrato ou do instrumento substituto deverá haver a indicação da disponibilidade dos créditos orçamentários respectivos.

5.2. A contratação com os fornecedores registrados na ata será formalizada pelo órgão ou pela entidade interessada por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, autorização de compra ou outro instrumento hábil, conforme o art. 95 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.2.1. O instrumento contratual de que trata o item 5.2. deverá ser assinado no prazo de validade da Ata de Registro de Preços.

- 5.3. Os contratos decorrentes do sistema de registro de preços poderão ser alterados, observado o art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 5.4. Após a homologação da licitação ou da contratação direta, deverão ser observadas as seguintes condições para formalização da Ata de Registro de Preços:
- 5.4.1. Serão registrados na ata os preços e os quantitativos do adjudicatário, devendo ser observada a possibilidade de o licitante oferecer ou não proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto no Edital ou no Aviso de Contratação Direta e se obrigar nos limites dela;
- 5.4.2. Será incluído na ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:
- 5.4.2.1. Aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação; e
- 5.4.2.2. Mantiverem sua proposta original.
- 5.4.3. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou dos fornecedores registrados na ata.
- 5.5. O registro a que se refere o item 5.4.2 tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da ata.
- 5.6. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.
- 5.7. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva a que se refere o item 5.4.2.2 somente será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:
- 5.7.1. Quando o licitante vencedor não assinar a Ata de Registro de Preços, no prazo e nas condições estabelecidos no Edital ou no Aviso de Contratação Direta; e
- 5.7.2. Quando houver o cancelamento do registro do licitante ou do registro de preços nas hipóteses previstas no item 9.
- 5.8. O preço registrado com indicação dos licitantes e fornecedores será divulgado no PNCP e ficará disponibilizado durante a vigência da Ata de Registro de Preços.
- 5.9. Após a homologação da licitação ou da contratação direta, o licitante mais bem classificado ou o fornecedor, no caso da contratação direta, será convocado para assinar a Ata de Registro de Preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital de licitação ou no aviso de contratação direta, sob pena de decair o direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
- 5.9.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação do licitante ou fornecedor convocado, desde que apresentada dentro do prazo, devidamente justificada, e que a justificativa seja aceita pela Administração.
- 5.10. A Ata de Registro de Preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no Sistema de Registro de Preços.
- 5.11. Quando o convocado não assinar a Ata de Registro de Preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital ou no aviso de contratação, e observado o disposto no item 5.7, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

5.12. Na hipótese de nenhum dos licitantes que trata o item 5.4.2.1, aceitar a contratação nos termos do item anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital ou do aviso de contratação direta, poderá:

5.12.1. Convocar para negociação os demais licitantes ou fornecedores remanescentes cujos preços foram registrados sem redução, observada a ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

5.12.2. Adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes ou fornecedores remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

5.13. A existência de preços Registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

6. ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

6.1. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

6.1.1. 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 da ata tal como pactuada, nos termos da alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

6.1.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

6.1.3. Na hipótese de previsão no edital ou no aviso de contratação direta de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

6.1.3.1. No caso do reajustamento, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos para a contratação;

6.1.3.2. No caso da repactuação, poderá ser a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

7. NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS

7.1. Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.

7.1.1. Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

7.1.2. Na hipótese prevista no item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado e não convocará os licitantes ou fornecedores que tiveram seu registro cancelado.

7.1.3. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da Ata de Registro de Preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

7.1.4. Na hipótese de redução do preço registrado, o gerenciador comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciar negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2. Na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que supostamente o impossibilite de cumprir o compromisso.

7.2.1. Neste caso, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória ou a planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas.

7.2.2. Na hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou entidade gerenciadora e o fornecedor deverá cumprir as obrigações estabelecidas na ata, sob pena de cancelamento do seu registro, nos termos do item 9.1, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e na legislação aplicável.

7.2.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, nos termos do item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam manter seus preços registrados, observado o disposto no item 5.7.

7.2.4. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da Ata de Registro de Preços, nos termos do item 9.4, e adotará as medidas cabíveis para a obtenção da contratação mais vantajosa.

7.2.5. Na hipótese de comprovação da majoração do preço de mercado que inviabilize o preço registrado, conforme previsto no item 7.2 e no item 7.2.1, o órgão ou entidade gerenciadora atualizará o preço registrado, de acordo com a realidade dos valores praticados pelo mercado.

7.2.6. O órgão ou entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

8. REMANEJAMENTO DAS QUANTIDADES REGISTRADAS NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

8.1. As quantidades previstas para os itens com preços registrados na Ata de Registro de Preços poderão ser remanejadas pelo órgão ou entidade gerenciadora entre os órgãos ou as entidades participantes e não participantes do registro de preços.

8.2. O remanejamento somente poderá ser feito:

8.2.1. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade participante; ou

8.2.2. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante.

8.3. O órgão ou entidade gerenciadora que tiver estimado as quantidades que pretende contratar será considerado participante para efeito do remanejamento.

8.4. Na hipótese de remanejamento de órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante, serão observados os limites previstos para as adesões.

8.5. Competirá ao órgão ou à entidade gerenciadora autorizar o remanejamento solicitado, com a redução do quantitativo inicialmente informado pelo órgão ou pela entidade participante, desde que haja prévia anuência do órgão ou da entidade que sofrer redução dos quantitativos informados.

8.6. Caso o remanejamento seja feito entre órgãos ou entidades dos Estados, do Distrito Federal ou de Municípios distintos, caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente do remanejamento dos itens.

8.7. Na hipótese da compra centralizada, não havendo indicação pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, dos quantitativos dos participantes da compra centralizada, nos termos do item 8.3, a distribuição das quantidades para a execução descentralizada será por meio do remanejamento.

9. CANCELAMENTO DO REGISTRO DO FORNECEDOR E DOS PREÇOS REGISTRADOS

9.1. O registro do fornecedor será cancelado pelo gerenciador, quando o fornecedor:

9.1.1. Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços, sem motivo justificado;

9.1.2. Não retirar a nota de empenho, ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração sem justificativa razoável;

9.1.3. Não aceitar manter seu preço registrado, na hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado; ou

9.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.4.1. Na hipótese de aplicação de sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, caso a penalidade aplicada ao fornecedor não ultrapasse o prazo de vigência da Ata de Registro de Preços, poderá o órgão ou a entidade gerenciadora, mediante decisão fundamentada, decidir pela manutenção do registro de preços, vedadas contratações derivadas da ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

9.2. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas no item 9.1 será formalizado por despacho do órgão ou da entidade gerenciadora, garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa.

9.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o órgão ou a entidade gerenciadora poderá convocar os licitantes que compõem o cadastro de reserva, observada a ordem de classificação.

9.4. O cancelamento dos preços registrados poderá ser realizado pelo gerenciador, em determinada Ata de Registro de Preços, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e justificadas:

9.4.1. Por razão de interesse público;

9.4.2. A pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou

9.4.3. Se não houver êxito nas negociações, nas hipóteses em que o preço de mercado se tornar superior ou inferior ao preço registrado.

10. DAS PENALIDADES

10.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no edital ou no aviso de contratação direta.

10.1.1. As sanções também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva no registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente após terem assinado a ata.

10.2. É da competência do gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta Ata de Registro de Preço, exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos ou entidade participante, caso no qual caberá ao respectivo órgão ou entidade participante a aplicação da penalidade.

10.3. O órgão ou entidade participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no item 9.1, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

11. CONDIÇÕES GERAIS

11.1. As condições gerais de execução do objeto, tais como os prazos para entrega e recebimento, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo ao edital ou ao aviso de contratação direta.

11.2. No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação de parte de itens do grupo se houver prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em 02 (duas) vias de igual teor, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelo órgão ou entidade gerenciadora e fornecedor(es) e encaminhada, por cópia, aos Órgãos Participantes.

Maceió (AL), em (...) de (...) de (...).

ÓRGÃO GERENCIADOR

FORNECEDOR

FORNECEDOR

FORNECEDOR

(...)

TESTEMUNHA

CPF Nº

TESTEMUNHA

CPF Nº

ANEXO

Cadastro Reserva

Seguindo a ordem de classificação, segue relação de fornecedores que aceitaram cotar os itens com preços iguais ao adjudicatário:

Fornecedor: (...razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante...)						
Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade	Valor (R\$) ou Percentual de Desconto (%)	Requisição Mínima	Requisição Máxima
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

Seguindo a ordem de classificação, segue relação de fornecedores que mantiveram sua proposta original:

Fornecedor: (...razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante...)						
Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade	Valor (R\$) ou Percentual de Desconto (%)	Requisição Mínima	Requisição Máxima
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

ANEXO C– MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO (...) Nº (...)/(20...), QUE ENTRE SI CELEBRAM O(A)(...ESTADO DE ALAGOAS, POR INTERMÉDIO DA(O)(...ÓRGÃO...)/AUTARQUIA/FUNDAÇÃO...) E A EMPRESA (...), PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.

CONTRATANTE: O(A)(...Estado de Alagoas, por intermédio da(o) (...órgão...)/Autarquia/Fundação...), inscrita(o) no CNPJ sob o nº (...) e com sede na (...endereço...), representado(a) pelo (...cargo do ordenador de despesas...), Sr. (...nome...), nomeado pelo(a)(...Decreto/Portaria...) nº (...), de (...) de (...) de 20(...), publicado(a) no DOE/AL de (...) de (...) de 20(...), portador da matrícula funcional nº (...);

CONTRATADO: A empresa (...nome...), inscrita no CNPJ sob o nº (...), com sede na (...endereço...) e com o seguinte endereço eletrônico (...@...), representada pelo seu (...cargo do representante legal...), Sr. (...nome...), de acordo com a representação legal que lhe é outorgada por (...procuração/contrato social/estatuto social...), inscrito no CPF sob o nº (...);

Os CONTRATANTES, em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e aos preceitos de direito público, aplicados, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, inclusive Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, celebram o presente contrato, decorrente do processo administrativo nº E:41506.0000000002/2025 e do Pregão nº (...), mediante as cláusulas e condições a seguir:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de **SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDAD E DE MEDIDA	QUANTIDAD E	VALOR UNITÁRIO	VALO R TOTAL

--	--	--	--	--	--	--

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 05(cinco) anos contados do(a), contado da sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e nos demais aspectos que forem julgados relevantes, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;

2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e

2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

2.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

2.7. O Contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.8. A prorrogação de Contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.9. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.10. O Contrato não poderá ser prorrogado quando o Contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor total da contratação é de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxxx).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos, incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. Indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. Fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. Estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4. Definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. Demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. Prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias; a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

8.1.13. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

- 9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;
- 9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- 9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;
- 9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 9.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 9.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;
- 9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;
- 9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório

para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;

9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;

9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;

9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;

9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;

9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;

9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

9.25. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;

9.25.1. 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.

9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

- 9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- 9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
- 9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- 9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 9.35. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is) conforme Termo de Referência, R. Cincinato Pinto, 463 - Centro, Maceió - AL, 57020-050;
- 9.36. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição;
- 9.37. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 9.38. Ceder ao CONTRATANTE todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do CONTRATADO.
- 9.38.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.
- 10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.
- 10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver

necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os arts. 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido de:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.8. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.8.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

13.8.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei nº 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.9. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de

justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

14.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- I) Gestão/Unidade: [...];
- II) Fonte de Recursos: [...];
- III) Programa de Trabalho: [...];
- IV) Elemento de Despesa: [...];
- V) Plano Interno: [...];
- VI) Nota de Empenho: [...];

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

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. Fica eleito o foro da comarca de Maceió, Alagoas para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Para firmeza e validade do pactuado, este termo de contrato foi lavrado em 2 (duas) vias de igual teor e forma, o qual, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos Contratantes.

Maceió (AL), em (...) de (...) de (...).

CONTRATANTE

CONTRATADO

TESTEMUNHA

CPF Nº

TESTEMUNHA

CPF Nº

ANEXO D – Termo de Referência;
Apêndice do Anexo D – Estudo Técnico Preliminar.

INST. DE TEC. EM INF. E INFORMAÇ. DE ALAGOAS

Termo de Referência 2/2026

Informações Básicas

Número do artefato UASG
2/2026

926217-INST. DE TEC. EM INF. E INFORMAÇ. DE ALAGOAS

Editado por
FELIPE GOMES ATHAYDE

Atualizado em
22/05/2026 10:16 (v 0.14)

Status
ASSINADO

Outras informações

Categoria
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC

Número da Contratação
39/2026

Processo Administrativo
E:41506.0000000002/2025

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de Serviços Técnicos Especializados em Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade para 01 ano	Quantidade para 05 anos	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços de Gerenciamento de Sistemas Computacionais	27006	Unidades de Serviços Técnicos	Min: 90.000 Máx: 420.000	Min: 450.000 Máx: 2.100.000	R\$ 405,38	R\$ 170.259.600,00

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que, conforme consta em Estudo Técnico Preliminar estão presentes os requisitos de habitualidade e essencialidade.

1.3.1. Habitualidade: A necessidade da Administração é permanente e não eventual. Os serviços de infraestrutura do Datacenter operam em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), demandando suporte, monitoramento e sustentação ininterrupta para garantir a disponibilidade dos sistemas, a colaboração remota, a execução de rotinas de backup e a prontidão para recuperação de desastres (Disaster Recovery).

1.3.2. Essencialidade: Os serviços são essenciais para o funcionamento do Estado, uma vez que o Datacenter do ITEC hospeda sistemas críticos transversais. A paralisação destes serviços implicaria prejuízos imediatos e significativos ao interesse público, acarretando danos financeiros, perda de produtividade dos servidores estaduais e riscos à segurança da informação e à reputação institucional.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 05 (cinco) anos, contado da sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4.1. A definição do prazo inicial de 05 (cinco) anos mostra-se tecnicamente adequada em razão da natureza continuada, essencial e crítica dos serviços de infraestrutura de TIC prestados no Datacenter Estadual, que sustentam sistemas estruturantes e de missão essencial do Governo do Estado. Trata-se de ambiente que opera em regime 24x7, com elevados requisitos de disponibilidade, segurança da informação, continuidade de negócios e resposta a incidentes, cuja interrupção ocasionaria grave prejuízo à Administração Pública e à sociedade. A estabilidade contratual é, portanto, condição indispensável para assegurar a prestação ininterrupta dos serviços, em consonância com o princípio da continuidade do serviço público previsto na Lei nº 14.133/2021.

1.4.2. Além disso, o modelo adotado, Serviços de Gerenciamento de Sistemas Computacionais medidos por UST, demanda um período contratual mais extenso para viabilizar a maturação da operação, a consolidação dos processos de gestão (incidentes, problemas, mudanças, capacidade e continuidade), a absorção do ambiente tecnológico complexo do ITEC e a efetiva transferência e retenção de conhecimento institucional. O prazo de 05 anos permite que a contratada realize investimentos estruturantes em capacitação, melhoria contínua, automação, governança e inovação tecnológica, assegurando ganhos progressivos de eficiência operacional, qualidade dos serviços e redução de riscos ao longo da execução contratual.

1.4.3. Sob o aspecto econômico e de governança, a contratação com prazo inicial de 05 (cinco) anos promove vantajosidade e economicidade, ao reduzir custos administrativos recorrentes com novos certames, mitigar riscos de descontinuidade contratual e permitir melhor planejamento financeiro, técnico e orçamentário. Ademais, o prazo está plenamente alinhado aos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, que autorizam contratos de serviços contínuos por períodos mais longos quando justificados tecnicamente, especialmente em contratações de TIC de alta complexidade e criticidade, como é o caso do Datacenter do Estado de Alagoas.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela obrigação institucional do Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas (ITEC) de prover e sustentar os serviços de Tecnologia da Informação que dão suporte às atividades fins de toda a Administração Pública Estadual, conforme amplo detalhamento feito em Estudo Técnico Preliminar.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

2.3. O objeto da contratação também está alinhado com o Planejamento Estratégico do Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS
Objetivos Estratégicos
Elevar o nível de eficiência e eficácia dos projetos desenvolvidos pela organização, aumentando a capacidade de entrega de valor para os clientes.
Manter um Sistema de Gestão Integrada robusto, baseado nas normas ISO/IEC, com o propósito de buscar constantemente a melhoria contínua de nossos processos, produtos e serviços, garantindo a eficácia e a satisfação dos clientes e a manutenção da LGPD no ITEC.

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

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

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

3.2. A solução de TIC consiste em:

- 3.3. A solução busca a implementação do modelo de Governança para gestão de serviços de recursos de TI com a melhoria do canal de comunicação com o usuário e consequente aumento da satisfação com os produtos e serviços ofertados pelo ITEC em conformidade com processos da ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade e ISO 20000-1:2018/2020 - Sistema de Gestão de Serviços.
- 3.4. Na prestação dos serviços que serão designados pelo Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas, conforme avaliação interna da sobrecarga de demanda, atendimento de seus padrões de qualidade no desempenho dos serviços, assim como a alocação de área específica para cada funcionário da Contratada, que será vinculada às áreas meio das atividades do órgão, sendo estritamente obedecidas as competência e atribuições de cada cargo.
- 3.5. As descrições/especificações estão em conformidade com a Convenção Coletiva de Trabalho 2024/2025, número de registro no Ministério de Trabalho e Emprego – MTE: AL000178/2024, data do registro no Ministério de Trabalho e Emprego – MTE: 06/08/2024, Número da Solicitação MR033846/2024, Número do Processo 13057.201019/2024-43.
- 3.6. Além disso, consta como descrição da solução que engloba esta contratação:
- 3.6.1. Identificação, mapeamento e melhoria dos processos de trabalho, gestão de produtos e serviços de TI;
- 3.6.2. Aumento na capacidade de atendimento aos usuários e redução do tempo e custos operacionais, com estruturação e manutenção de quadro de pessoal adequado;
- 3.6.3. Redução do tempo de solução das ocorrências reportadas;
- 3.6.4. Redução da quantidade de incidentes relacionados a alterações tempestivas e não planejadas;
- 3.6.5. Mensuração dos atendimentos e geração de dados históricos dos incidentes e problemas;
- 3.6.6. Redução de riscos de interrupção de serviços e sistemas devido ao gerenciamento de mudanças e entregas;
- 3.6.7. Aumentar a produtividade e a capacidade de entrega de sistemas do ITEC para os órgãos e entidades do Governo do Estado de Alagoas;
- 3.6.8. Ofertar ao ITEC uma evolução em sua estrutura de gestão efetiva de escopo, tempo e custo para os serviços descritos neste Estudo Técnico Preliminar e posterior Termo de Referência;
- 3.6.9. Instrumentalizar o ITEC de ferramentas para gestão e operação de seus ativos intangíveis contidos nos sistemas de informação;
- 3.6.10. Tratar de maneira diferenciada as demandas de desenvolvimento, exigindo maior qualidade do fornecedor para os serviços mais complexos e buscando maior competitividade, maior participação de empresas menores nos serviços menos complexos;
- 3.6.11. Alinhamento estratégico.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

- 4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:
- 4.1.1. Dotar o Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas – ITEC de recursos necessários para garantir a continuidade, segurança e eficiência dos serviços digitais oferecidos aos órgãos estaduais e, por consequência, à sociedade.
- 4.1.2. A solução de TIC a ser contratada deve possibilitar a formação de equipes técnicas especializadas capazes de planejar, implantar, manter e dar suporte aos sistemas críticos da administração pública. Esta capacidade deve assegurar a rápida resposta a incidentes, a implementação de políticas públicas de modernização e a resiliência operacional diante de eventuais falhas ou desastres.; e
- 4.1.3. Entre os objetivos esperados com a contratação, destacam-se:
- 4.1.3.1. Assegurar a disponibilidade ininterrupta dos serviços digitais essenciais à gestão pública estadual;
- 4.1.3.2. Garantir a segurança e integridade das informações institucionais, minimizando riscos de incidentes e vazamentos;
- 4.1.3.3. Promover a modernização tecnológica constante dos sistemas e infraestrutura, acompanhando a evolução das melhores práticas de mercado;
- 4.1.3.4. Reduzir o tempo de resposta a demandas técnicas e melhorar o suporte aos órgãos usuários;
- 4.1.3.5. Fomentar a adoção de políticas de continuidade de negócios e disaster & recovery, fortalecendo a resiliência institucional;
- 4.1.3.6. Elevar o nível de qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade, contribuindo para a excelência da administração pública estadual;

4.1.3.7. Manter o alinhamento com padrões técnicos, regulatórios e de segurança previstos pela legislação vigente.

4.1.4. Espera-se, assim, que a contratação viabilize a sustentação tecnológica dos processos de governo, promova a qualidade dos serviços essenciais e fortaleça o ecossistema digital estadual, sem comprometer a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade das informações institucionais

Requisitos de Capacitação

4.2. Será necessário treinamento e transferência de conhecimento à equipe técnica do Contratante, com o objetivo de nivelamento técnico e garantia da continuidade operacional.

4.3. Os treinamentos serão solicitados sob demanda, mediante emissão de Ordem de Serviço, devendo abranger, mas não se limitando a:

4.3.1. Inteligência Artificial;

4.3.2. Infraestrutura e Nuvem;

4.3.3. Ferramentas de Gestão de Serviços de TIC, como Zabbix, GLPI, Grafana, et cetera.

4.4. A despesa anual com treinamentos e capacitação tecnológica fica limitada ao teto de 250 (duzentas e cinquenta) USTs. A utilização deste saldo observará as seguintes diretrizes:

4.4.1. A Contratada deverá submeter à aprovação do ITEC, no primeiro mês de cada vigência anual, um Plano Anual de Melhoria Contínua de sua equipe, visando a atualização tecnológica e a mitigação de riscos operacionais no escopo das atividades deste Instituto;

4.4.2. O Plano de Treinamento deverá contemplar até 50% (cinquenta por cento) do efetivo da equipe técnica alocada no contrato;

4.4.2.1. Deverá haver repasse de conhecimento a todos os demais membros da equipe, com registro em ata e, quando possível, gravação do repasse para consulta futura, dando preferência para repasses práticos ("hands-on");

4.4.2.2. É obrigatório o cadastro das novas metodologias, melhorias e descobertas na Base de Conhecimento do GLPI, quando aplicável, garantindo a gestão do conhecimento institucional;

4.4.3. É vedado o consumo acima de 35% do saldo de USTs destinado à melhoria contínua dos colaboradores em um único evento ou capacitação.

Requisitos Legais

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

Requisitos de Manutenção

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

4.6.1. As manutenções deverão observar as seguintes diretrizes:

4.6.1.1. Manutenção Preventiva será a execução de atividades programadas para garantir a estabilidade do ambiente, incluindo o monitoramento contínuo (Zabbix), verificação e logs, análise de capacidade (Capacity Planning), rotinas de backup e verificação física de hardware, conforme o calendário de mudanças definido pelo ITEC.

4.6.1.2. Manutenção Corretiva atuará de forma imediata para correção de falhas, incidentes ou problemas que causem indisponibilidade ou degradação dos serviços, incluindo a substituição de peças de hardware defeituosas, correção de bugs em sistemas e restabelecimento de conectividade, respeitando os SLAs de atendimento e solução definidos no Catálogo de Serviços ANEXO II.

4.6.1.3. Manutenção Evolutiva e Adaptativa deverá atualizar as versões de softwares básicos, sistemas operacionais, banco de dados e aplicações de negócio (como o SEI), bem como a aplicação de patches de segurança e adequação a novas regulamentações ou mudanças no ambiente tecnológico, mediante processo formal de Gestão de Mudanças.

Requisitos Temporais

4.7. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de atendimento (reação) e solução definitiva com base na severidade e no impacto do incidente ou requisição.

4.8. O início da contagem dos prazos se dá a partir do registro da demanda na ferramenta de gestão (GLPI). Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos, conforme a Matriz Base de Impacto x Urgência definidos no ETP, os valores de atendimento poderão ser sobrescrito de acordo com os ANEXO I e ANEXO II:

4.9. Matriz Primária

Classificação / Severidade	Prazo Máximo de início de atendimento	Prazo Máximo de Solução do Incidente / Requisição
Severidade 1 (Crítica) Impacto com indisponibilidade sobre o negócio	Até 30 minutos	Incidente: até 2 horas Requisição: até 4 horas
Severidade 2 (Alta) Impacto significativo sobre os negócios	Até 30 minutos	Incidente: até 4 horas Requisição: até 12 horas
Severidade 3 (Média) Impacto moderado sobre os negócios	Até 30 minutos	Incidente: até 8 horas Requisição: até 24 horas
Severidade 4 (Baixa) Impacto mínimo sobre o negócio	Até 60 minutos	Incidente: até 16 horas Requisição: Até 48 horas

4.9.1. Para os serviços específicos, complexos ou específicos eles possuem SLAs diferenciados detalhados no ANEXO II – Catálogo de Serviços.

4.9.2. Todos os prazos de solução para incidentes críticos e altos são contados em horas corridas (27/7). Para requisições e incidentes de menor impacto, a contagem pode considerar dias úteis ou corridos a especificidade do serviço no catálogo.

4.9.3. A suspensão do SLA se dará quando a resolução depender de ação de terceiros, como fornecedor de link, fabricantes ou o próprio cliente do Itec, desde que devidamente registrado em chamados.

4.9.3.1. Em caso de chamados atendidos que dependam de terceiros para validação, deverá ter três interações para dar andamento ao chamado, 24 horas depois da terceira interação, o chamado será fechado.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.10. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação, Política de Email, Política de Backup, Política de privacidade e proteção de dados pessoais do Contratante.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.11. Os serviços devem estar aderentes às diretrizes sociais, ambientais e culturais constante no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU e CGU.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

Requisitos de Projeto e de Implementação

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

4.14.1 Planejamento e Aprovação (Gestão de Mudanças):

4.14.1.1. Toda implementação ou projeto (desenho, construção e transição de serviço) deve seguir rigorosamente o processo de gerenciamento de mudanças estabelecido, nenhuma RDM (requisição de mudança) será iniciada sem prévia aprovação do gerente de mudanças, diretor ou superintendente técnico.

4.14.1.2. O contratado deverá preencher e submeter o modelo de RDM implementado no GLPI detalhado, contendo cronograma, análise de impacto, análise de riscos e, obrigatoriamente, um plano de rollback testado para garantir o retorno ao estado anterior em caso de falha.

4.14.2. Ambiente de Homologação

4.14.2.1. É vedado implementação direta em ambiente de produção sem prévia validação. Todas as soluções, patches, atualizações ou novas configurações devem ser primeiramente instaladas e testadas em ambiente de homologação, conforme os padrões definidos pelo Instituto.

4.14.3. Desenvolvimento e versionamento

4.14.3.1. Mudanças que envolvam desenvolvimento de scripts, automações ou customizações de softwares devem utilizar exclusivamente os repositórios de códigos oficiais designados pelo Itec, sendo proibido hospedagem de projetos ou códigos institucionais em repositórios pessoais.

4.14.4. Documentação e Transferência

4.14.4.1. Todas as finalizações de qualquer RDM ou implementação de novos serviços está condicionado à entrega da documentação técnica completa (“as built”), incluindo, mas não se limitando a topologias de rede atualizado, manuais de instalações, configurações aplicadas e procedimentos operacionais para a equipe que irá sustentar, toda documentação extra deverá ser acertada em acordos operacionais com a Direção.

4.14.5. Projetos Específicos do Catálogo

4.14.5.1. A execução de projetos complexos listados no Catálogo de Serviços, a exemplo a atualização do Sistema SEI, devem respeitar os SLAs específicos de cada projeto e as etapas de validação previstas no ANEXO II.

Requisitos de Implantação

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

4.15.1. Planejamento da Implantação:

4.15.1.1. A contratada deve elaborar um plano de implantação (deploy plan) para cada intervenção significativa, detalhando as etapas, janela de manutenção, recursos necessários e impactos previstos nos serviços em execução, conforme previsto em RDM.

4.15.1.2. Os planos devem ser submetidos e aprovados previamente pelo gerente de disponibilidade de serviços, diretoria ou superintendência.

4.15.1.3. Além das obrigações previstas em RDM e descritas na sessão anterior, a contratada deverá após a implantação (Go-live) de um serviço, equipamento ou configuração nova fornecer um período de Operação Assistida (Hyperecare), monitorando intensivamente o comportamento da nova solução para corrigir incidentes imediatos e garantir a estabilidade antes de passar o serviço para a sustentação regular (Níveis 1 e 2).

4.15.1.4. A contratada deve manter a Base de Conhecimento no GLPI continuamente atualizada, sendo obrigatório os registros de erros conhecidos e soluções de contornos estejam vinculados aos respectivos chamados e itens de configuração (IC) afetados.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.16. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

4.17. Os serviços de suporte, sustentação, arquitetura e monitoramento deverão ser prestados por profissionais devidamente qualificados e certificados. A Contratada deverá possuir em seu quadro técnico, permanente ou preposto, profissionais:

4.17.1. Comprovação de atuação em projetos de sustentação de datacenters com operação 24/7 e ambientes de alta disponibilidade.

- 4.17.2. Experiência em implementação de sistemas de gestão de serviços, gestão de segurança da informação, gestão de riscos.
- 4.17.3. Experiência comprovada em arquitetura de TI para ambientes de missão crítica, tanto on-premise quanto cloud, interoperabilidade de sistemas públicos.
- 4.17.4. Experiência com tuning, backup e restore de banco de dados relacionais, podendo ser Oracle, SQL Server ou PostgreSQL e não relacionais, incluindo criptografia em repouso e trânsito e auditoria de lggs.
- 4.17.5. Experiência em gestão de firewalls da Fortigate, redes segmentadas (VLAN), VPNs, Roteamento BGP.
- 4.17.6. Experiência em ambientes virtualizados (VMWare), Sistema Operacional (Linux/Windows), ferramentas de monitoramento (Zabbix) e gestão de serviços (GLPI).
- 4.17.7. A comprovação destes requisitos deverá ser feita através de atestados de capacidade técnica e realizados por profissionais alocados na empresa.

Requisitos de Formação da Equipe

4.18. Os serviços de suporte, sustentação, arquitetura e monitoramento deverão ser prestados por profissionais devidamente qualificados e certificados. A Contratada deverá possuir em seu quadro técnico, permanente ou preposto, profissionais que detenham, individualmente ou em conjunto, as seguintes experiências e certificações;

- 4.18.1 AWS Certified Cloud Practitioner
- 4.18.2 AWS Certified Solutions Architect - Associate
- 4.18.3 Oracle Cloud Infrastructure 2023 Certified Foundations Associate
- 4.18.4 Oracle Cloud Infrastructure 2023 AI Certified Foundations Associate
- 4.18.5 Microsoft Certified: Azure Fundamentals
- 4.18.6 Cybersecurity Awareness – CAPC
- 4.18.7 Zabbix Certified Professional 6.0
- 4.18.8 Zabbix Certified Specialist 6.0
- 4.18.9 ITIL 4 Foundation
- 4.18.10 ISO/IEC 20000 IT Service Management Associate
- 4.18.11 ISO/IEC 27001 Information Security Associate
- 4.18.12 ITIL V3 Foundation Certificate in IT Service Management
- 4.18.13 AWS Certified Solutions Architect – Associate
- 4.18.14 Oracle Database Certified Administration
- 4.18.15 Oracle Database 12c PreSales Specialist
- 4.18.16 Microsoft Certified IT Professional - MCP
- 4.18.17 Microsoft Certified IT Professional: Microsoft Technology Associate - Database Administration
- 4.18.18 ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management
- 4.18.19 Oracle Cloud Infrastructure Certified Foundations Associate
- 4.18.20 Oracle Cloud Infrastructure AI Certified Foundations Associate
- 4.18.21 ISO 9001:2015 Lead Auditor
- 4.18.22 ISO 20000-1 Lead Auditor
- 4.18.23 ISO 31000 Risk Manager

4.18.24 ISO 27001 Lead Auditor

4.18.25 ISO 38500 - Lead IT & Corporate Governance Manager

4.18.26 ISO/IEC 38505 - Data Governance Manager

4.18.27 ISO 37001 and 37301 Lead Auditor

4.18.28 ISO 22301 Business Continuity Management System

4.18.29 ISO 27557 Risk Privacy

4.18.30 ISO/IEC 27701 Lead Auditor.

4.18.31 A comprovação destes requisitos deverá ser realizada através de atestados certificados válidos dos profissionais alocados na empresa.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.19. A execução dos serviços está condicionada a abertura de ticket através do GLPI (Central de Serviços) do Instituto.

4.20. O ticket indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.21. O Contratado deve fornecer meios para que a equipe acesse o registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento de primeiro nível 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e por via telefônica para incidentes nos horários de 19hrs as 07hrs, sábados e domingos.

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

4.23. A metodologia de trabalho deverá observar rigorosamente os seguintes processos:

4.23.1 Centralização e Registros são obrigados a ser através da ferramenta de ITSM, o GLPI, que tem como entradas email, telefone, whatsapp, alerta de monitoramento e IA, as entradas (tickets) são do tipo incidentes, requisição ou problemas.

4.23.2 O Contratado deverá utilizar a ferramenta Zabbix para monitoramento proativo dos Itens de Configuração e Ativos que o Instituto já possui instalado.

4.23.3 O fluxo e o gerenciamento de requisições e incidentes passará por triagem e classificação de acordo com o procedimento de requisição e incidentes, nele consta a metodologia de classificação de impacto e urgência para os SLA's definidos no ANEXO II – Catálogo de Serviços.

4.23.4 O escalonamento se dará pelo tipo de requisição ou incidente e/ou por prioridade sendo alta ou crítica, que passará o Nível 2 e/ou 3 que irá atuar, e em casos de criticidade em serviços estratégicos será escalonado aos gestores via GLPI e WhatsApp.

4.23.5 O chamado será encerrado após validação do chamado ou decurso de 48 horas sem interação do requisitante.

4.23.6 Em caso de problemas, deverá ser realizado o gerenciamento com a ferramenta de Ishikawa (Cauza-Raiz), e com a solução ou encerramento sem solução encontrada deverá ser registrado na base de conhecimento como solução ou erro conhecido.

4.23.7 O regime de sobreaviso e continuidade para operação 24x7 fora do horário comercial do Instituto que dará início às 19hrs às 7hrs, o contrato deverá fornecer número de sobreaviso e o acionamento imediato em caso de indisponibilidade crítica, a exemplo, desligamento abrupto do Datacenter, falha total no SEI, na Segurança, sistema da Saúde.

4.23.8 Todo o acompanhamento do serviço terá ciência da gestão técnica, sendo gerente e/ou diretor, e deverá fornecer relatórios semanais de desempenho das equipes.

4.23.9 Chamados acima de 4hrs sem atribuição dentro do horário 7hs às 19hrs contará como passível de penalidade de glosa de contrato equivalente a 1UST.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.24. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos na Política de Segurança da Informação, Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, Política de Segurança de E-mail Corporativo que está publicado na seção do site do Itec em LGPD, além disso:

4.25. Seguir os Playbooks, Análise e cumprimento das ações e resposta aos riscos a SI e Privacidade, bem como a matriz de riscos cibernéticos que a empresa vencedora irá receber após a assinatura da Ordem de Serviços para se adequar aos procedimentos de Instituto.

Vistoria

- 4.26. A vistoria nas instalações do local de execução do serviço poderá ser realizada de segunda a sexta-feira, das 09 horas às 15 horas, com agendamentos através do email dtit@itec.al.gov.br.
- 4.27. De acordo com o objeto da contratação, não há necessidade da indicação de outras instruções específicas sobre a vistoria, sendo adequadas e suficientes aquelas previstas na minuta padronizada pela PGE/AL.
- 4.28. A vistoria é opcional e não enseja em penalidade ou desqualificação da empresa.

Sustentabilidade

- 4.29. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser os requisitos constantes no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

Subcontratação

- 4.30. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

- 4.31. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 3% (**três** por cento) do valor **total** da contratação.
- 4.32. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 4.32.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 4.32.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.
- 4.32.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- 4.32.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.
- 4.32.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.
- 4.33. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 4.34. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.
- 4.35. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 4.36. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.
- 4.36.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).
- 4.37. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Instalação de escritório

4.48. Considera-se imprescindível para a adequada execução dos serviços contratados que o fornecedor possua ou venha a instalar escritório contendo estrutura administrativa mínima, no município de **Maceió/AL**, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

4.49. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.49.1. Volumetria do ambiente (book de capacidade, onde a licitante deverá dimensionar sua equipe e sua estrutura de atendimento considerando o parque tecnológico descrito no ANEXO I – Book de Capacidade;

4.49.2. Complexidade e SLAs (ANEXO II – Catálogo de Serviços) que variam desde o atendimento de nível I até os mais complexos de infraestrutura.

4.49.3. Perfis profissionais deverá estar em consideração, pois suas qualificações incluem várias especialidades devido ao ambiente de alta complexidade.

4.49.4. Regime de execução com cobertura 24x7 (vinte e quatro horas por dia durante os sete dias da semana) para serviços críticos e suporte, devendo a proposta estar prevista as escalas de revezamento e sobreaviso, como também em caso de absenteísmo a substituição sem Ônus a operação do Instituto.

4.49.5. Apresentação da Proposta de Preços em cumprimento ao art. 12, § 4º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, e para permitir a aferição da exequibilidade, a proposta de preços deverá apresentar a Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços aberta, discriminando a composição do valor unitário da UST (Unidade de Serviço Técnico).

4.49.6. Para auxílio de formulação da proposta, considerar ANEXO IV.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

- 5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- 5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- 5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
- 5.3.4. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
- 5.3.5. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

5.3.6. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

5.3.7. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

5.3.8. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

5.3.9. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 30 dias da emissão da ordem de serviço.

6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho estão apresentadas no ANEXO I e ANEXO II e durante todo este Termo de Referência.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: R. Cincinato Pinto, 463 - Centro, Maceió - AL, 57020-050;

6.3. Os serviços serão prestados de forma local quando necessário, no seguinte horário: 07hrs as 19 hrs.

Rotinas a serem cumpridas

6.3.1. A execução contratual observará as rotinas 24 horas por dia durante todos os 7 dias da semana, observando o horário comercial 07h as 19h e nos demais horários em modalidade sobreaviso.

Materiais a serem disponibilizados

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

6.4.1. Equipamentos de informática como notebooks, estações de trabalho completas ou desktops para uso dos profissionais da contratada, com configurações compatíveis para a execução das ferramentas de gestão (GLPI, Zabbix, por exemplo), contendo software EDR/XDR e sistemas operacionais devidamente licenciados, sendo vedado o uso de softwares sem licenças ou licenciados de forma irregular;

6.4.1.1. O instituto irá fornecer VPNs para acesso aos serviços e todas as ferramentas do Instituto.

6.4.2. Ferramentas de manutenção como kits completos para manutenção de computadores da instituição, cabeamento estruturado, incluindo, mas não se limitando a alicates de crimpar (RJ45/RJ11), testadores de cabos, localizadores e ferramentas de inervação (push down), que são necessários para atender os itens do ANEXO I e ANEXO II.

6.4.3. Identificação e uniformes contendo crachás de identificação funcional, os uniformes adequados para a equipe técnica de campo e presencial, garantindo padronização visual e fácil identificação nas dependências do itec; e,

6.4.4. Em casos de atividades em locais de riscos físicos a contratante deverá providenciar todo e qualquer material de proteção individual conforme normas de segurança do trabalho;

6.4.5. Os ativos de infraestrutura do Datacenter (Servidores, Storages, Switches, Ar-Condicionados, et cetera), são de propriedade do Instituto, bem como seus licenciamentos, a contratada tem a obrigação de fornecer apenas as ferramentas de trabalho

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.5.1 ANEXO I – Book de Capacidade;

6.5.2 ANEXO II – Catálogo de Serviços;

6.5.3 Materiais a serem disponibilizados;

6.5.4 Rotinas a serem cumpridas;

6.5.5 Matriz Primária;

6.5.6 Requisitos de Formação da Equipe;

6.5.7 Requisitos de Experiência Profissional;

6.5.8 Indicadores e Acordo de Nível de Serviços.

Formas de transferência de conhecimento

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

6.6.1 A transferência de conhecimento deverá ser realizada de forma contínua durante toda a vigência contratual, com o objetivo de evitar a dependência tecnológica ("vendor lock-in") e garantir que a equipe técnica do ITEC detenha o pleno domínio sobre a operação e gestão de seu ambiente.

6.6.2 A transferência de conhecimento observará os seguintes mecanismos:

6.6.2.1. Atualização da Base de Conhecimento (GLPI):

6.6.2.1.1. É obrigação da Contratada documentar, na ferramenta de gestão (GLPI), todos os procedimentos técnicos, soluções de contorno ("workarounds") e erros conhecidos identificados durante a resolução de incidentes e problemas.

6.6.2.1.2 A base deve ser mantida em linguagem técnica acessível e atualizada sempre que houver mudança de versão ou procedimento.

6.6.2.2. Documentação Técnica ("As-Built"):

6.6.2.2.1. Para todo projeto de implantação, mudança de infraestrutura ou atualização de sistema, a Contratada deve entregar a documentação "Como Construído" (As-Built), contendo: topologias de rede atualizadas, diagramas de arquitetura, manuais de instalação, configurações de scripts e credenciais de acesso (que devem ser repassadas exclusivamente aos gestores do ITEC).

6.6.2.3. Mentoria e Operação Assistida ("Shadowing"):

6.6.2.3.1. Durante a implantação de novas tecnologias ou na transição de serviços, os técnicos da Contratada deverão permitir o acompanhamento ("shadowing") por parte dos servidores do ITEC, explicando passo-a-passo as atividades realizadas, visando o aprendizado/repasse prático em serviço.

6.6.2.4. Workshops de Encerramento de Projetos:

6.6.2.4.1. Ao final de projetos complexos (executados via UST de Projeto), a Contratada deverá realizar uma apresentação técnica (workshop) para a equipe do ITEC, demonstrando as funcionalidades implementadas, os principais pontos de atenção para a manutenção e as rotinas de troubleshooting.

6.6.3 A recusa ou falha na documentação e transferência de conhecimento será considerada inexecução contratual, sujeita às sanções previstas neste Termo de Referência

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.7. Devido à essencialidade dos serviços de infraestrutura e suporte (24x7), o encerramento do contrato não pode ocasionar a interrupção das atividades. Os procedimentos de transição e finalização constituem-se das seguintes etapas, que deverão ser iniciadas com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do término da vigência contratual:

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

6.8.1 Plano de Desmobilização e Transição de Saída:

6.8.1.1. A Contratada deverá elaborar e apresentar ao Gestor do Contrato um Plano de Desmobilização, detalhando o cronograma de saída, a relação de pendências operacionais e a estratégia para transferência de responsabilidades para a nova equipe (seja ela interna ou de nova contratada).

6.8.2 Atualização e Entrega de Artefatos (Inventário/CMDB):

6.8.2.1. Entrega da base de dados do inventário (CMDB) totalmente atualizada no sistema GLPI, garantindo que todos os Ativos e Itens de Configuração (ICs) reflitam a realidade física e lógica do ambiente.

6.8.2.2. Entrega de toda a documentação técnica atualizada ("As-Built"), incluindo topologias, manuais de operação, scripts de automação e mapas de rede.

6.8.3 Repasse de Credenciais e Acessos:

6.8.3.1. Devolução formal de todas as credenciais de acesso privilegiado (senhas de root, admin, sysadmin) dos servidores, bancos de dados, switches e firewalls. 6.8.3.2. Após o repasse, a Contratada deverá apoiar a equipe do ITEC na alteração imediata destas senhas

para garantir a segurança da informação pós-contrato.

6.8.4 Transferência de Conhecimento Assistida (Shadowing):

6.8.4.1. Durante o período de transição (últimos 30 dias), a equipe técnica da Contratada deverá permitir e facilitar o acompanhamento ("Shadowing") por parte da nova equipe que assumirá o serviço, esclarecendo dúvidas operacionais em tempo real sobre incidentes e rotinas.

6.8.5 Encerramento de Pendências (Backlog):

6.8.5.1. A Contratada deverá envidar esforços para encerrar todos os chamados (incidentes e requisições) abertos sob sua responsabilidade antes da data final do contrato.

6.8.5.2. Caso restem chamados abertos, deverá ser gerado um relatório de "Handover" (passagem de bastão) detalhando o status atual, as ações já realizadas e os próximos passos para cada ticket pendente.

6.8.6 Devolução de Ativos e Segurança:

6.8.6.1. Devolução dos crachás de identificação e quaisquer dispositivos de propriedade do ITEC que estejam em posse dos funcionários da Contratada.

6.8.6.2. Execução de procedimentos de "Sanitização de Dados" em equipamentos próprios da Contratada que tenham armazenado dados do ITEC (se houver), garantindo que nenhuma informação sensível permaneça em poder da empresa após o fim do contrato.

6.8.6.2.1. Tudo que for produzido durante o contrato é de propriedade intelectual do Instituto, desta forma ao fim do contrato o ITEC pode solicitar fill zero em discos como prova de exclusão total de dados do órgão.

6.8.7 A emissão do Termo de Recebimento Definitivo da última medição ficará condicionada ao cumprimento integral destas etapas de transição.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.9. Cada chamado registrado conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito em anexo.

Mecanismos formais de comunicação

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

- I) Ordem de Serviço;
- II) Ata de Reunião;
- III) Ofício;
- IV) Sistema de abertura de chamados;
- V) E-mails.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.12. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

Preposto

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

7.6. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período do contrato.

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

Reunião Inicial

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

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

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

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

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

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

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

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

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

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

Fiscalização Administrativa

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

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

Gestor do Contrato

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

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

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

7.21.3. acompanhar 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.

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

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

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

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

7.21.8. receber e dar encaminhamento imediato:

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

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto na Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

8.2. O pagamento não será fixo mensal, mas sim variável, calculado com base na quantidade de Unidades de Serviço Técnico (UST) efetivamente demandadas, executadas e aprovadas pela Fiscalização no período, multiplicadas pelo valor unitário da UST registrado em contrato, subtraindo-se as eventuais glosas decorrentes do não atingimento das metas de nível de serviço.

8.2.1 Valor (Pagamento) = (Σ UST executada x Valor [unitário]) – Valor (glosas)

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Percentual de chamados (incidentes e requisições) solucionados dentro do prazo limite (SLA) definido no Catálogo de Serviços.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 95%.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramenta ITSM do Instituto.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IAP = (Chamados no Prazo / Total Chamados) x 100

Observações	Obs.: Serão contabilizados dias corridos dentro do mês.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP >= 95%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 90% e < 95%: 2% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 80% e < 90%: 5% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 51% e < 80%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP < 50% passível de início de rescisão contratual e 15% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

ISU – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Média das avaliações de qualidade registradas pelos usuários no encerramento dos chamados (Escala 1 a 5).
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 4.0.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	ISU = Somatório de todas as avaliações / Somatório de chamados avaliados
Observações	Obs.: Avaliação será feita nos atendimentos onde o cliente deseje manifestar sua avaliação.

Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP >= 4.0: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 3.0 e < 4.0: 2% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP < 3.0: 5% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

IDG – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE GERAL	
Tópico	Descrição
Finalidade	Disponibilidade mensal dos serviços de infraestrutura sustentados (excluindo janelas de manutenção autorizadas).
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 99,5%.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas ITSM, Zabbix ou outra que o Instituto indicar.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IDG = [(Somatório de downtime da infraestrutura do datacenter) + (somatório de downtime de serviços críticos do Estado)] / 2
Observações	Obs1.: Os serviços críticos do Estado são, mas não se limita a: SEI, GLPI, DNS, Portal de Serviços, SigEduc, Webmail, VPN, VoIP, Folha de pagamento, Bombeiros, HGE, Detran, SSP e PC. Obs2.: A contratada e a contratante poderá firmar ANO (Acordo de Nível Operacional) listando todos os serviços críticos que irão fazer parte deste indicador, em caso de ausência, apenas os sistemas apontados na observação 1 serão contabilizados.

Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IDG >= 95%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IDG >= 90% e < 95%: 2% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IDG >= 80% e < 90%: 5% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IDG >= 51% e < 80%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IDG < 50% passível de início de rescisão contratual e 15% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

IAC – ÍNDICE DE ADERÊNCIA A COMPLIANCE E CONDUTA	
Tópico	Descrição
Finalidade	Mensurar o grau de conformidade dos colaboradores da Contratada em relação às normas de segurança da informação, código de ética, disciplina administrativa e LGPD estabelecidas no Termo de Referência.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 98%.
Instrumento de medição	Relatórios de ocorrências de segurança (SOC), denúncias validadas na Ouvidoria, inspeções de "Mesa Limpa" e registros de auditoria do Fiscal do Contrato.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IAC = (Tcolab - Ninfra) / Tcolab)*100 Onde: Tcolab = Número total de colaboradores ativos da contratada no mês; Ninfra = Número de colaboradores que cometeram pelo menos uma infração de compliance avaliada no período;
	Obs1.: Consideram-se infrações para fins deste indicador:

Observações	1. Não utilização de crachás; 2. Compartilhamento de senhas ou tokens; 3. Deixar estações de trabalho desbloqueadas ou documentos sensíveis expostos; 4. Uso de pendrives inadequados ou descortês com servidores ou usuários; 5. Processos de clientes direcionados ao órgão reportando problemas com funcionários ou contratada; 6. Denúncia de qualquer natureza que aponte violação de qualquer ato normativo (Lei, Decreto, Portaria, entre outros) que rege a Administração Pública ou a contratada. Obs2.: Infrações Graves: Infrações que causem dano real (ex: vazamento de dados comprovado, assédio moral/sexual ou fraude) não devem ser tratadas apenas com desconto no IMR. Estas devem ensejar a abertura imediata de Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) e a aplicação das sanções previstas na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e Lei nº 14.133/2021. Obs3.: Reincidência: O colaborador que for contabilizado como infrator por 02 (dois) meses consecutivos ou alternados deve ter sua substituição exigida pela Contratante, sem ônus para a Administração.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAC >= 99%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAC >= 95% e < 99%: 2% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAC >= 90% e < 95%: 5% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAC < 90% Desconto de 10% sobre a fatura, aplicação de multa compensatória e abertura de processo administrativo por inexecução parcial.

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

8.3.1 não produziu os resultados acordados,

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

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

8.4. A utilização dos indicadores não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.5. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

8.5.1 O somatório das Unidades de Serviço Técnico (UST) efetivamente executadas, concluídas e atestadas pela fiscalização técnica no período da medição;

8.5.2 O resultado da aplicação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), deduzindo-se do valor total a pagar as eventuais glosas decorrentes do não atingimento das metas dos indicadores de prazo (IAP), satisfação (ISU) e disponibilidade (ID), Conformidade (IAC), e;

8.5.3 A conformidade processual de cada atendimento, condicionando a medição à existência de evidências técnicas da solução (logs, relatórios, capturas de tela) anexadas ao chamado na ferramenta de gestão (GLPI) e à devida atualização da Base de Conhecimento e do Inventário (CMDDB).

Recebimento

8.6. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

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

- 8.8. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.
- 8.9. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.
- 8.10. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 8.11. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal.
- 8.12. Ao final de cada período/evento de faturamento:
- 8.12.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;
- 8.13. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- 8.14. 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.
- 8.15. 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.
- 8.16. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 8.17. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 8.18. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 8.19. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) 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:
- 8.19.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.
- 8.19.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;
- 8.19.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 8.19.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 8.19.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 8.20. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.21. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.22. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

8.23.1 Auditoria de Chamados (Amostragem e Totalidade):

8.23.1.1. A Fiscalização Técnica realizará a conferência de 100% dos chamados classificados como Críticos e Alta Complexidade e uma amostragem mínima de 10% dos chamados de Baixa Complexidade.

8.23.1.2. Será verificado se o chamado contém as evidências da solução (logs, capturas de tela, relatórios de configuração), se a classificação da UST cobrada condiz com a atividade executada e se o tempo de atendimento respeitou o SLA contratado.

8.23.2 Validação de Entregáveis e Documentação (CMDB):

8.23.2.1. Para serviços que envolvam alteração no ambiente (instalação, remoção ou configuração de ativos), será inspecionado se a Contratada realizou a devida atualização do Inventário/CMDB na ferramenta GLPI.

8.23.2.2. A inspeção verificará a precisão das informações cadastradas (número de série, localização, IP, versão de software). A falta de atualização impedirá o ateste da UST correspondente.

8.23.3 Testes de Homologação de Mudanças:

8.23.3.1. Para os serviços de manutenção evolutiva ou correções complexas (patches), a Fiscalização exigirá a apresentação dos resultados dos testes em ambiente de homologação antes de autorizar a implementação em produção.

8.23.3.2. Após a implementação, será realizado um Teste de Verificação de Serviço (V&V) para confirmar que o sistema ou ativo está operacional e que não houve impacto negativo em outros serviços (regressão).

8.23.4 Ateste do Usuário Final:

8.23.4.1. Para chamados de requisição de serviço ou incidentes que afetem diretamente usuários finais, a inspeção considerará a validação do solicitante registrada no chamado.

8.23.4.2. Caso o usuário reporte que o problema persiste ou que a solução foi ineficaz num prazo de até 03 (três) dias úteis após o encerramento, o chamado será devolvido à Contratada para refazimento (sem custo adicional de UST).

Liquidação

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

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

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

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão contratante;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

8.29. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.29.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

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

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

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

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

Prazo de pagamento

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

8.35. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI - Índice de Custo da Tecnologia da Informação de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

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

8.39. 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.

Reajuste

8.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 12/01/2026.

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

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

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

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

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

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

8.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

Repactuação

8.48. Os preços contratados serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de 1 (um) ano, mediante solicitação do Contratado.

8.49. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

8.49.1. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

8.49.2. Para os custos decorrentes do mercado: a partir da apresentação da proposta.

8.50. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.

8.50.1. Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que apostilada.

8.51. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços.

8.52. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias.

8.53. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

8.54. Na repactuação, o Contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

8.55. Quando a repactuação solicitada se referir aos custos da mão de obra, o Contratado efetuará a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato.

8.55.1. A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

8.56. Quando a repactuação solicitada pelo Contratado se referir aos custos decorrentes do mercado, o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice de reajustamento Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, com base na seguinte fórmula:

$R = V (I - I^o) / I^o$, onde:

R = Valor do reajustamento procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos custos decorrentes do mercado a ser reajustada;

I^o = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data de apresentação da proposta;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento

8.57. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica o Contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

8.58. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado será, obrigatoriamente, o definitivo.

8.59. Caso o índice estabelecido venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

- 8.61. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado, o Contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.
- 8.62. Os efeitos financeiros da repactuação decorrente da variação dos custos contratuais de mão de obra vinculados aos acordos, às convenções ou aos dissídios coletivos de trabalho retroagirão, quando for o caso, à data do início dos efeitos financeiros do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.
- 8.63. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras.
- 8.64. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 8.65. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.
- 8.66. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao Contratante ou ao Contratado proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.
- 8.67. A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório.
- 8.68. O Contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços em até 01 (um) mês, contado da data do fornecimento, pelo Contratado, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados.
- 8.69. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para a comprovação da variação dos custos.
- 8.70. A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.
- 8.71. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.72. O Contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.
- 8.73. A majoração da tarifa de transporte público gera a possibilidade de revisão do item relativo aos valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços do presente Contrato, desde que comprovada pelo Contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços contratados.
- 8.74. A revisão dos custos relativos ao vale-transporte será formalizada por apostilamento.

Cessão de Crédito

- 8.75. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.
- 8.75.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
- 8.75.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.
- 8.75.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.
- 8.75.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.
- 8.76. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

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

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 8 horas úteis.	Multa de 0,1 % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 10 dias úteis.
		Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 12 % do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 95%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 90% e < 94,9%: 2% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 80% e < 90%: 5% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 51% e < 80%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP < 50% passível de início de rescisão contratual e 15% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	Não atender ao indicador de nível de serviço ISU (Índice de Satisfação do Usuário)	IAP >= 4.0: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 3.0 e < 4.0: 2% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP < 3.0: 5% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
4	Não atender ao indicador de nível de serviço IDG (Índice de Disponibilidade Geral)	IDG >= 95%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IDG >= 90% e < 95%: 2% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IDG >= 80% e < 90%: 5% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IDG >= 51% e < 80%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

		IDG < 50% passível de início de rescisão contratual e 15% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
5	Não atender ao indicador de nível de serviço IDG (Índice de Disponibilidade Geral)	IAC >= 99%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAC >= 95% e < 99%: 2% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAC >= 90% e < 95%: 5% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAC < 90% Desconto de 10% sobre a fatura, aplicação de multa compensatória e abertura de processo administrativo por inexecução parcial.
6	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1 % do valor total do Contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.4.4. Multa:

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

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

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

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de **10% (dez por cento)** a **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **30% (trinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **10% (dez por cento)** a **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d” (quando o atraso tornar a prestação inútil), de **15% (quinze por cento)** a **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a” (descumprimento de deveres anexos/leves), de **0,5% (cinco décimos por cento)** a 5% (**cinco por cento**) do valor da contratação, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:

9.4.4.7.1. Para os casos de Violação de Sigilo, Privacidade ou Proteção de Dados (LGPD), devidamente apurados em processo administrativo, a multa será de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, dada a gravidade e o risco institucional envolvido;

9.4.4.7.2. Para a Não entrega da documentação técnica ("As-Built") ou recusa na transferência de conhecimento ao final do contrato, a multa será de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

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

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

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

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

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

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por preço unitário.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

10.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;[A6]

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

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

- 10.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 10.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 10.12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 10.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 10.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 10.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 10.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 10.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 10.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 10.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.
- 10.22. Deverá ser apresentada declaração de cumprimento da reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, nos moldes do art. 93, da Lei n.º 8.213/91.
- 10.23. A verificação do cumprimento da reserva de cargos será feita, preferencialmente, através de espelhamento entre a declaração apresentada pelo licitante e certidão emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego através da Secretaria de Inspeção do Trabalho.
- 10.24. Ao longo de toda a execução do contrato, o contratado deverá cumprir a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, sob o risco de extinção contratual pela Administração Pública.

Qualificação Econômico-Financeira

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

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

10.28. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo de 3% (três por cento) do valor total estimado da contratação para o período de doze meses.**

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

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

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

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

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

Qualificação Técnica

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

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

10.35. Deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a experiência da licitante na **implantação, operação, manutenção, sustentação e evolução de serviços de monitoramento de infraestrutura de TI**, abrangendo, no mínimo:

- a) monitoramento contínuo de ambientes;
- b) tratamento e gestão de incidentes;
- c) monitoramento de desempenho (performance);
- d) acompanhamento e suporte a atendimentos críticos;
- e) utilização, manutenção e evolução de scripts de automação para resolução de problemas;
- f) emissão periódica de relatórios técnicos de monitoramento; e
- g) execução de auditorias de falhas e análise de causas.

10.36. Deverá apresentar **Atestado(s) de Capacidade Técnica**, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a prestação de serviços de **suporte, configuração, administração e operação de redes físicas e de endereçamento IP**, incluindo, no mínimo:

- a) planejamento, atualização e criação de redes;
- b) desenho (projeto) e implantação de infraestrutura de rede;
- c) administração e manutenção de redes e serviços **TCP/IP**.

- 10.37. Deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a experiência da licitante na implantação, suporte, configuração, administração e operação de soluções de backup corporativo, implementadas em ambientes (sites) geograficamente distintos, com recursos de replicação entre sites e recuperação de desastres, podendo a Administração, a seu critério, solicitar documentação complementar para comprovação das características técnicas declaradas no atestado.
- 10.38. Deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem que comprovem experiência na realização de implementação e administração da solução de gerenciamento dos serviços – ITSM.
- 10.39. Deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem experiência nos serviços de sustentação e monitoramento remoto de ambiente de TI em regime 24h/7d/365 dias por ano.
- 10.40. Deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem experiência nos serviços de monitoramento, sustentação e suporte em servidores de aplicações, servidores de arquivos e servidores de correio eletrônico (baseados em Linux Ubuntu, Debian, CentOS, Windows Server 2008, 2012 e superior e Zimbra.
- 10.41. Deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem experiência nos serviços de instalação, configuração e administração de banco de dados Oracle, Sql Server, Firebird e PostgreSQL em plataformas Windows e Linux.
- 10.42. Deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem prestação de serviços de suporte, configuração, administração de ativos de rede, incluindo switches, roteadores e pontos de acesso de redes sem fio.
- 10.43. Deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem experiência e instalação, configuração, monitoramento e suporte em firewall PFSense e Fortigate.
- 10.44. Deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a experiência da licitante na implantação e operação de soluções de IA e automação para detecção de eventos, abertura automática de chamados em ITSM e execução de rotinas de remediação de incidentes em ambientes de infraestrutura de TI.
- 10.45. Deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a experiência da licitante na instalação, configuração, administração e suporte de ambientes de virtualização de servidores baseados em VMware vSphere, utilizando hipervisores VMware ESXi versões 4.1 e 5.x, em ambiente corporativo de produção, contemplando, no mínimo:
- a) instalação e configuração de hosts ESXi;
 - b) implantação e configuração de vCenter Server;
 - c) criação, configuração e gerenciamento de máquinas virtuais;
 - d) administração de recursos de processamento, memória, armazenamento e redes virtuais;
 - e) suporte operacional e resolução de incidentes relacionados ao ambiente de virtualização.
- 10.46. Considerando a complexidade do objeto e a necessidade de garantir que a licitante possua processo de trabalho maduro e integrados à sua capacidade operacional confirme art. 67, inciso III, da lei 14.133/2021, exige-se a apresentação das seguintes certificações válidas da empresa:
- 10.46.1 ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade), para comprovar a maturidade dos processos organizacionais e a capacidade de entrega contínua com qualidade, visto que o Instituto tem a certificação e os processos devem caminhar juntos para uma resolução assertiva.
- 10.46.2 ISO/IEC 20.000-1 (Gestão de Serviços de TI), para comprovar a maturidade dos processos organizacionais e a capacidade de entrega contínua de serviços de Tecnologia da Informação com qualidade, a norma irá garantir que a empresa possui desde a sua central de serviços ou service desk, banco de dados a sua infraestrutura de TI certificada, para que esteja coadunado com os serviços que deverá ser prestado para este Instituto e por possui missão crítica;
- 10.46.3 ISO 37301 (Sistema de Gestão de Compliance) ou o selo CertiGov nível prata para comprovar que a empresa possui um sistema de gestão de atendimento a conformidade implementado, garantido a aderência às normas legais, incluindo programa de adequação a LGPD, e mitigando riscos de integridade na execução contratual.
- 10.46.3.1. O escopo das normas ou selo deverá conter minimamente menção a Outsourcing (terceirização de mão de obra), Serviços de TI, Infraestrutura, banco de dados, demonstrando que tais processos encontram-se controlados, auditados e revisados.
- 10.46.3.2. Para o Sistema de Gestão de Compliance, não será aceito se não tiver menção ao outsourcing (mão de obra), visto que eventualmente esses profissionais irão interagir com o Estado, mitigando riscos de integridade (requisitos legais, regulatórios, contratuais, códigos de conduta e políticas internas) ao órgão e ao Estado, desta forma coadunando com a implantação do programa em todo o Estado de Alagoas pela CGE e boas práticas praticadas em contratos do Banco Mundial e Banco Interamericano de Desenvolvimento.

10.47. Justificativa legal da exigência destas certificações é fundamentada através do art. 17, § .6º, inciso III, da lei 14.133/2021 e na jurisprudência do TCU (Acórdão 1091/2025 – Plenário), que entende a certificação como a demonstração da capacidade técnica da empresa com a experiência organizacional e seus meios de produção, constituindo prova inequívoca de sua capacidade operacional, além de não modificar o custo do serviço prestado conforme comprovado em acórdão.

10.48. De acordo com a especificidade necessária à experiência anterior da contratada, identificam-se os seguintes critérios e parâmetros objetivos para a definição do que sejam características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto da contratação:

10.48.1 Características: execução de serviço continuado com fornecimento de Serviços Técnicos Especializados em Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação.

10.48.2 Quantidades: no mínimo, 50% (cinquenta) por cento) da quantidade do objeto lícitado.

Qualificação Técnico

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

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

10.49.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 12 (doze) meses do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.49.1.2. contrato(s) que comprove(m) a experiência da equipe técnica do fornecedor na prestação dos serviços em tecnologias Fortinet, Zimbra, Active Directory, PFsense, GLPI, SEI, MS SQL Server, Oracle, StorageOnce, Windows Server.

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

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

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

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

10.50. Declaração de que o fornecedor possui ou instalará escritório no município de Maceió/AL, o que deverá ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir da vigência do contrato.

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

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

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

Disposições gerais sobre habilitação

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

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

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

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

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

10.59. Critérios de Sustentabilidade

10.60. A licitante e seus provedores deverão comprovar, como condição para participação na licitação, não possuírem inscrição no cadastro de empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo (Portaria Interministerial MTPS/MM/IRDH nº 4/2016).

10.62. A comprovação desse critério será efetuada a partir da consulta ao Cadastro acima mencionado, no sítio eletrônico (https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/inspecao-do-trabalho/areas-de-atuacao/cadastro_de_empregadores.pdf), no qual consta lista emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

10.64. Comprovar, como condição para participação na licitação, caso a empresa possua 100 (cem) ou mais empregados, atender ao disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/91, que determina a obrigatoriedade do preenchimento de 2 a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou com pessoas com deficiência habilitadas, na seguinte proporção:

I - até 200 empregados: 2%;

II - de 201 a 500: 3%;

III - de 501 a 1.000: 4%; e

IV - de 1.001 em diante: 5%.

10.65. A comprovação será feita mediante declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, nos termos do Inciso IV do Art. 63 da Lei 14.133/2021.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 170.259.600,00, conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1., que são baseados no Mapa Comparativo de Preços (doc. SEI nº 38337101).

11.2. Em caso de Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

11.2.1. 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 da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

11.2.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

11.2.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

11.2.4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Atesto, sob a minha responsabilidade, que o conteúdo do Termo de Referência se limita ao mínimo imprescindível à satisfação do interesse público, presente na generalidade dos produtos e modelos existentes no mercado, não consignando marca ou característica, especificação ou exigência exclusiva, excessiva, impertinente, irrelevante ou desnecessária que possa direcionar o certame ou limitar ou frustrar a competição ou a realização do objeto contratual.

14. Responsáveis

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

FELIPE GOMES ATHAYDE

Diretor de Serviços de Desenvolvimento de Sistemas Corporativos



Assinou eletronicamente em 22/05/2026 às 10:12:03.

JOSE ROBERTO CELESTINO DA SILVA

Superintendente de Gestão Interna



Assinou eletronicamente em 22/05/2026 às 10:14:33.

MICHELL HENRIQUE DE ARAUJO LIMA

Gerente de Desenvolvimento de Sítio



Assinou eletronicamente em 22/05/2026 às 10:16:24.

ANEXO I - BOOK DE CAPACIDADE

Serviços	Descrição	Volume	Volume de Chamados 2024
Zimbra	Envio, recebimento e armazenamento de mensagens eletrônicas.	8507 Contas de email	3.302
Active Directory	Serviço que conectam os usuários aos recursos de rede de que precisam para realizar seu trabalho.	255 usuários ativos	357
Manutenção Hardware	Serviços de instalação, manutenção e remoção de equipamentos de hardware.	450 equipamentos	184
Manutenção de Software	Serviços de instalação, manutenção e desinstalação de software	30 Softwares	48
Pfsense (VPN)	Serviço de comunicação privada construída sobre uma rede de comunicações pública.	1168 VPNs	1.153
Firewall	Serviço de segurança de rede que monitora o tráfego de rede de entrada e saída e decide permitir ou bloquear tráfegos específicos de acordo com um conjunto	3 Fortigate	650

	definido de regras de segurança		
ITSM (GLPI)	Serviço de gerenciamento do atendimento ao usuário com suporte e de problemas TI.	Cloud Contratada	187
Servidor Virtualizado	Serviço de criação e de manutenção de máquinas virtuais. Linux Debian, Ubuntu e Windows server 2008, 2012, 2022 (somente com licenças).	897 VMs	332
Owncloud / NextCloud	Serviço de armazenamento de arquivos para acesso externo.	70 usuários	47
VOIP	Serviço de telefonia de voz sobre ip.	3 VMs	112
Backup	Serviço de backup e recuperação automatizado	Data Protector	271
SEI	Sistema Eletrônico de Informações	35 máquinas virtuais, com os SO: Debian (x64), pfSense (x64), Oracle Linux (x64), CentOS (x64) Ambientes de banco de dados, autenticação, rede,	81

		armazenamento e aplicação. Sistemas em múltiplas versões operacionais, com foco em alta disponibilidade e redundância.	
Terminus	Sistema de catalogação de servidores.	2 VMs, com os SO: Debian, Oracle Linux	1
Serviço de Armazenamento de Arquivos	Fornece um ponto centralizado na rede para armazenamento e compartilhamento de arquivos entre os usuários.	188 Usuários	4
Banco de Dados MS – SQL Server	SGBD - da Microsoft	10 VMs – MS SQL Server	13
Banco de Dados Oracle	SGBD – da Oracle	27 VMs Oracle Linux	85
Banco de Dados Firebird	SGBD Firebird	01 VM	1
Banco de Dados PostgreSQL / MySQL	SGBD – PostgreSQL	65 VMs PostgreSQL / 21 VMs MySQL	24
Zabbix	Sistema de monitoramento de redes, servidores e ativos.	5 VMs – 1.730 monitoramentos	136
Service Desk	Serviço de gerenciamento de atendimento a usuários com suporte e resolução de problemas técnicos em TI.	Serviços com 12.598 usuários	19.081

Sistema de Monitoramento CFTV	Serviço CFTV	03 NVR / 04 Switch POE / 71 Cameras / 01 DWL	8
NOC/SOC	Serviço de Monitoramento/Segurança	16 Vms	5
WSUS	Software para gerenciar e distribuir Microsoft de forma centralizada	1 VMs Windows Server 2012	12
Serviço de DNS Primário e Secundário	É um sistema de gerenciamento de nomes hierárquico e distribuído operando segundo duas definições.	4 Vms freebsb	264
Servidores Físicos	Servidores Físicos – HP	31	1
Servidores Virtuais	Servidores Virtuais – VMWare	919	121
Servidores de Firewall	Servidores de firewall	4	770
Sistema de Armazenamento	Storage – 3Par HP	3	3
Sistema de Armazenamento	StorageOnce	1	40
Sistema de Armazenamento	StorageOnce	1	47
Sistema de Armazenamento	Switch SAN – HP	5	13
Sistema de Backup	Library – MSL	2	22
Link de Comunicação	Internet – PAP	1	11

Link de Comunicação	Internet – MPLS	355	7.866
Estações de Trabalho (Estações / Laptops)	Sistemas Operacionais Clientes – Windows	120	123
Gerenciamento de dois sistemas autônomos (AS) válido pra internet	Endereços IPV4/20 e IPv6/32 utilizando roteamento avançado e protocolo BGP v4	3	18

ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

GRUPO SUPORTE

CATEGORIA	TIPO	NOME DO SERVIÇO	SUBCATEGORIA	PRODUTO / SERVIÇO / ATIVIDADE	SLA
Conectividade	Incidente	Internet	Internet	Problema de acesso	1 Hora
Conectividade	Requisição	Internet	Internet	Lentidão	1 Hora
Conectividade	Requisição	Internet	Internet	Configuração	1 Hora
Conectividade	Incidente	Internet	Internet	Intermitente	1 Hora
Conectividade	Requisição	Switch	Switch	Instalação	8 Horas
Conectividade	Requisição	Switch	Switch	Manutenção	4 Horas
Conectividade	Incidente	Switch	Switch	Problema de Acesso	2 horas
Conectividade	Incidente	Switch	Switch	Cabo RJ45 desconectado	10 minutos
Conectividade	Incidente	Switch	Switch	Reiniciar	20 minutos
Conectividade	Requisição	Roteador	Roteador	Instalação	8 Horas

Conectividade	Requisição	Roteador	Roteador	Manutenção	4 Horas
Conectividade	Incidente	Roteador	Roteador	Problema de Acesso	2 horas
Conectividade	Incidente	Roteador	Roteador	Cabo RJ45 desconectado	10 minutos
Conectividade	Incidente	Roteador	Roteador	Reiniciar	20 minutos
Conectividade	Requisição	Radio (wifi)	Radio (wifi)	Instalação	8 Horas
Conectividade	Requisição	Radio (wifi)	Radio (wifi)	Manutenção	4 Horas
Conectividade	Incidente	Radio (wifi)	Radio (wifi)	Problema de Acesso	2 horas
Conectividade	Incidente	Radio (wifi)	Radio (wifi)	Cabo RJ45 desconectado	10 minutos
Conectividade	Incidente	Radio (wifi)	Radio (wifi)	Senha da Wifi	10 minutos
Hardware	Requisição	Computador	Computador	Configuração	3 Horas
Hardware	Requisição	Computador	Computador	Dúvida/apoio	30 Minutos
Hardware	Requisição	Computador	Computador	Formatação	24 Horas

Hardware	Requisição	Computador	Computador	Lentidão	1 Hora
Hardware	Requisição	Computador	Computador	Manutenção	4 Horas
Hardware	Incidente	Computador	Computador	Problema de acesso	1 Hora
Hardware	Requisição	Computador	Computador	Remanejamento	2 Horas
Hardware	Requisição	Computador	Computador	Backup	3 Horas
Hardware	Incidente	Computador	Computador	Erro	1 Hora
Hardware	Incidente	Computador	Computador	Hd	24 Horas
Hardware	Incidente	Computador	Computador	Memória	1 Hora
Hardware	Requisição	Impressora	Impressora	Configuração	2 Horas
Hardware	Requisição	Impressora	Impressora	Desinstalação software	1 Hora
Hardware	Requisição	Impressora	Impressora	Instalação	1 Hora
Hardware	Requisição	Impressora	Impressora	Manutenção	30 dias
Hardware	Incidente	Impressora	Impressora	Problema de acesso	1 Hora

Hardware	Requisição	Impressora	Impressora	Remanejamento	3 Horas
Hardware	Incidente	Impressora	Impressora	Erro	3 Horas
Hardware	Incidente	Impressora	Impressora	Compartilhamento	2 Horas
Hardware	Incidente	Impressora	Impressora	Suprimento	2 Horas
Hardware	Incidente	Impressora	Impressora	Cabo de força desconectado	10 minutos
Hardware	Incidente	Impressora	Impressora	Cabo usb desconectado	10 minutos
Hardware	Requisição	Scanner	Scanner	Configuração	2 Horas
Hardware	Requisição	Scanner	Scanner	Desinstalação software	1 Hora
Hardware	Requisição	Scanner	Scanner	Instalação	1 Hora
Hardware	Requisição	Scanner	Scanner	Manutenção	2 Horas
Hardware	Incidente	Scanner	Scanner	Problema de acesso	1 Hora
Hardware	Requisição	Scanner	Scanner	Remanejamento	3 Horas
Hardware	Incidente	Scanner	Scanner	Erro	3 Horas

Hardware	Incidente	Scanner	Scanner	Compartilhamento	2 Horas
Hardware	Incidente	Scanner	Scanner	Cabo de força desconectado	10 minutos
Hardware	Incidente	Scanner	Scanner	Cabo usb desconectado	10 minutos
Hardware	Requisição	Monitor	Monitor	Instalação	30 minutos
Hardware	Requisição	Monitor	Monitor	Configuração	30 minutos
Hardware	Requisição	Monitor	Monitor	Manutenção	30 dias
Hardware	Incidente	Monitor	Monitor	Erro	1 Hora
Hardware	Incidente	Monitor	Monitor	Cabo de força desconectado	10 minutos
Hardware	Requisição	Mouse	Mouse	Instalação	30 minutos
Hardware	Requisição	Mouse	Mouse	Configuração	30 minutos
Hardware	Requisição	Mouse	Mouse	Manutenção	30 minutos
Hardware	Incidente	Mouse	Mouse	Erro	1 Hora

Hardware	Incidente	Mouse	Mouse	Cabo USB desconectado	10 minutos
Hardware	Requisição	Teclado	Teclado	Instalação	30 minutos
Hardware	Requisição	Teclado	Teclado	Configuração	30 minutos
Hardware	Requisição	Teclado	Teclado	Manutenção	30 minutos
Hardware	Incidente	Teclado	Teclado	Erro	1 Hora
Hardware	Incidente	Teclado	Teclado	Cabo USB desconectado	10 minutos
Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Configuração	3 Horas
Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Dúvida/apoio	30 Minutos
Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Formatação	24 Horas
Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Lentidão	1 Hora
Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Manutenção	30 dias
Hardware	Incidente	Notebook	Notebook	Problema de acesso	1 Hora

Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Remanejamento	2 Horas
Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Backup	3 Horas
Hardware	Incidente	Notebook	Notebook	Erro	1 Hora
Hardware	Incidente	Notebook	Notebook	Fonte com problema	30 dias
Hardware	Requisição	Estabilizador	Estabilizador	Instalação	30 minutos
Hardware	Requisição	Estabilizador	Estabilizador	Manutenção	30 dias
Hardware	Incidente	Estabilizador	Estabilizador	Fusível	10 minutos
Hardware	Incidente	Estabilizador	Estabilizador	Cabo de força desconectado	10 minutos
Hardware	Requisição	Nobreak	Nobreak	Instalação	30 minutos
Hardware	Requisição	Nobreak	Nobreak	Manutenção	2 Horas
Hardware	Incidente	Nobreak	Nobreak	Fusível	10 minutos
Hardware	Incidente	Nobreak	Nobreak	Cabo de força desconectado	10 minutos

Software	Requisição	Software	Browser Internet	Instalação	30 minutos
Software	Requisição	Software	Browser Internet	Desinstalação	30 minutos
Software	Requisição	Software	Browser Internet	Dúvida/apoio	1 hora
Software	Incidente	Software	Browser Internet	Erro	1 Hora
Software	Requisição	Software	Microsoft Office	Instalação	30 minutos
Software	Requisição	Software	Microsoft Office	Desinstalação	30 minutos
Software	Requisição	Software	Microsoft Office	Dúvida/apoio	1 hora
Software	Incidente	Software	Microsoft Office	Erro	1 Hora
Software	Incidente	Software	Microsoft Office	Licença	30 minutos
Software	Requisição	Software	LibreOffice	Instalação	30 minutos
Software	Requisição	Software	LibreOffice	Desinstalação	30 minutos
Software	Requisição	Software	LibreOffice	Dúvida/apoio	1 hora

Software	Incidente	Software	LibreOffice	Erro	1 Hora
Software	Incidente	Software	LibreOffice	Atualização	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Clipagem de cabeamento	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Crimpagem de patch Cord	4 Horas
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Passagem de cabo (lançamento)	2 horas
Conectividade	Incidente	Cabeamento	Cabeamento	Verificação de ponto (conectividade)	4 horas
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Identificação do cabo	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Caixa fêmea (Adição)	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Patch panel (Adição)	1 Horas
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Crimpagem de Patch panel	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Relatório	3 Horas
Conectividade	Incidente	Cabeamento	Cabeamento	Cabo Rj45 desconectado	10 minutos
Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Crimpagem de cabo	1 Hora

Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Crimpagem de patch Cord	4 Horas
Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Passagem de cabo (lançamento)	2 horas
Conectividade	Incidente	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Verificação de ponto (conectividade)	4 horas
Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Identificação do cabo	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Patch panel (Adição)	1 Horas
Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Crimpagem de Patch panel	1 Hora
Conectividade	Incidente	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Problema de Acesso	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Relatório	3 Horas
Conectividade	Requisição	Switch (data center)	Switch (data center)	Instalação	8 Horas
Conectividade	Requisição	Switch (data center)	Switch (data center)	Relatório	4 horas

Conectividade	Requisição	Switch (data center)	Switch (data center)	Remoção	8 Horas
Conectividade	Incidente	Fibra	Fibra	Sem conectividade	8 horas
Conectividade	Incidente	Fibra	Fibra	Reiniciar conversor	1 Hora
Conectividade	Incidente	Fibra	Fibra	Substituição de conversor	30 minutos
Conectividade	Incidente	Fibra	Fibra	Fibra desconectada	30 minutos
Conectividade	Incidente	Fibra	Fibra	Cabo Rj45 desconectado	15 Minutos
Conectividade	Incidente	Fibra	Fibra	Acompanhamento de um técnico	24 horas
Aplicação	Requisição	SO	Windows	Configuração	2 Horas
Aplicação	Requisição	SO	Windows	Relatório	2 horas
Aplicação	Requisição	SO	Windows	Dúvida Apoio	2 Horas
Aplicação	Requisição	SO	Windows	Atualização	2 Horas
Aplicação	Requisição	SO	Linux	Configuração	2 Horas

Aplicação	Requisição	SO	Linux	Relatório	2 horas
Aplicação	Requisição	SO	Linux	Dúvida Apoio	2 Horas
Aplicação	Requisição	SO	Linux	Atualização	2 Horas
Software	requisição	VOIP	VOIP	Instalação Softphone	10 Minutos
Software	requisição	VOIP	VOIP	Configuração Softphone	30 Minutos
Software	requisição	VOIP	VOIP	Instalação software	30 Minutos

GRUPO REDES

CATEGORIA	TIPO	NOME DO SERVIÇO	PRODUTO / SERVIÇO / ATIVIDADE	SLA
FIREWALL	Requisição	Fortigate	Atualização	6 Horas
FIREWALL	Requisição	Fortigate	Backup / Restore	24 Horas
FIREWALL	Requisição	Fortigate	Configuração	6 Horas
FIREWALL	Requisição	Fortigate	Permissão	4 horas
FIREWALL	Incidente	Fortigate	Problema de acesso	4 horas

FIREWALL	Requisição	Fortigate	Relatório	24 horas
FIREWALL	Requisição	Pfsense	Atualização	24 Horas
FIREWALL	Incidente	Pfsense	Backup / Restore	24 Horas
FIREWALL	Requisição	Pfsense	Configuração	6 Horas
FIREWALL	Requisição	Pfsense	Permissão	4 horas
FIREWALL	Incidente	Pfsense	Problema de acesso	4 horas
FIREWALL	Requisição	Pfsense	Relatório	48 horas
VPN	Requisição	VPN	Renovação	6 horas
VPN	Requisição	VPN	Configuração	6 horas
VPN	Requisição	VPN	Criação de usuário	8 Horas
VPN	Incidente	VPN	Erro	6 Horas
VPN	Requisição	VPN	Instalar VPN	2 Horas
VPN	Requisição	VPN	Permissão	8 Horas
VPN	Incidente	VPN	Problema de acesso	24 horas
VPN	Requisição	VPN	Relatório	24 horas

VPN	Requisição	VPN	Remover usuário	8 Horas
VPN	Requisição	VPN	Reset de senha	4 horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Criação de gráfico	48 horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Excluir grupo/Template	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Excluir host/serviços	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Excluir item/trigger	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Desativar usuário	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Alterar usuário	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Cadastrar usuário	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Manutenção	72 horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Criação de Telas	48 horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Criação de Dashboards	36 horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Relatórios	36 horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Incluir grupo/template	2 Horas

Zabbix	Requisição	Zabbix	Incluir host/serviços	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Incluir item/trigger	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Novo Servidor	16 horas
Switch	Requisição	Fortinet	Habilitar/Desabilitar Porta	2 Horas
Switch	Requisição	Fortinet	Configuração de porta	2 Horas
Switch	Requisição	Fortinet	Habilitar/Desabilitar vLan	2 Horas
Switch	Requisição	Fortinet	Habilitar/Desabilitar STP - Spantree	2 Horas
Switch	Requisição	Fortinet	Roteamento	2 Horas
Switch	Requisição	Fortinet	Agregação de porta	2 Horas
Switch	Requisição	HP	Habilitar/Desabilitar Porta	2 Horas
Switch	Requisição	HP	Configuração de porta	2 Horas
Switch	Requisição	HP	Habilitar/Desabilitar vLan	2 Horas
Switch	Requisição	HP	Habilitar/Desabilitar STP - Spantree	2 Horas

Switch	Requisição	HP	Roteamento	2 Horas
Switch	Requisição	HP	Agregação de porta	2 Horas
Switch	Requisição	Intelbras	Habilitar/Desabilitar Porta	2 Horas
Switch	Requisição	Intelbras	Configuração de porta	2 Horas
Switch	Requisição	Intelbras	Habilitar/Desabilitar vLan	2 Horas
Switch	Requisição	Intelbras	Habilitar/Desabilitar STP - Spantree	2 Horas
Switch	Requisição	Intelbras	Roteamento	2 Horas
Switch	Requisição	Intelbras	Agregação de porta	2 Horas
Conectividade	Requisição	Fibra Ponto a Ponto	Configuração endereçamento IP	4 horas
Conectividade	Requisição	Fibra Ponto a Ponto	Relatório	8 horas
DNS	Requisição	DNS	Criação de domínio	3 Horas
DNS	Incidente	DNS	Erro	4 Horas
DNS	Requisição	DNS	Configuração	3 Horas

GRUPO INFRAESTRUTURA

CATEGORIA	TIPO	NOME DO SERVIÇO	SUBCATEGORIA	PRODUTO / SERVIÇO / ATIVIDADE	SLA
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Criação	8 Horas
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Criação de Clone	4 Horas
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Criação de Snapshot	1 Hora
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Exclusão de Clone	30 min
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Exclusão de Snapshot	30 min
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Manutenção de Disco	12 Horas
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Manutenção de Recursos	12 Horas
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Reversão de Clone	4 Horas
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Reversão de Snapshot	2 Horas
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Relatório	4 Horas
Servidor	Incidente	Virtualização	Servidor Virtualizado	Problemas de Acesso	4 Horas
Servidor	Incidente	Virtualização	Servidor Virtualizado	Lentidão	1 Hora

Servidor	Incidente	Virtualização	Servidor Virtualizado	Erro	1 Hora
Servidor	Incidente	Virtualização	Servidor Virtualizado	Sobrecarga	1 Hora
Servidor	Requisição	Servidor Físico	Servidor Físico	Instalação	
Servidor	Requisição	Servidor Físico	Servidor Físico	Criação de Usuário	
Servidor	Requisição	Servidor Físico	Servidor Físico	Exclusão de Usuário	
Servidor	Requisição	Servidor Físico	Servidor Físico	Configuração	
Servidor	Requisição	Servidor Físico	Servidor Físico	Relatório	
Servidor	Incidente	Servidor Físico	Servidor Físico	Problemas de Acesso	
Servidor	Incidente	Servidor Físico	Servidor Físico	Lentidão	
Servidor	Incidente	Servidor Físico	Servidor Físico	Erro	
Aplicação	Requisição	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Criação de Usuário	1 Horas
Aplicação	Requisição	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Desativação de Usuário	1 Horas
Aplicação	Requisição	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Criação de Grupo	1 Horas

Aplicação	Requisição	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Desativação de grupo	1 Horas
Aplicação	Requisição	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Atualização da aplicação	3 dias
Aplicação	Requisição	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Relatório	2 Horas
Aplicação	Incidente	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Problemas de Acesso	
Aplicação	Incidente	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Lentidão	
Aplicação	Incidente	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Erro	
Aplicação	Requisição	Autenticação LDAP	Expresso	Excluir Usuário	30 min
Aplicação	Requisição	Autenticação LDAP	Expresso	Excluir Grupo	30 min
Aplicação	Requisição	Autenticação LDAP	Expresso	Relatório	4 Horas
E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Criação de Usuário	30 min
E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Desativação de Usuário	30 min
E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Criação de Grupo	30 min
E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Desativação de grupo	30 min

E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Atualização da aplicação	3 dias
E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Relatório	2 Horas
E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Spam	30 minutos
E-mail	Incidente	Zimbra	Zimbra	Problemas de Acesso	
E-mail	Incidente	Zimbra	Zimbra	Lentidão	
E-mail	Incidente	Zimbra	Zimbra	Erro	
Backup	Requisição	Data Protector / ComVault	Data Protector / ComVault	Criação Backup	3 Horas
Backup	Requisição	Data Protector / ComVault	Data Protector / ComVault	Restore Backup	6 horas
Backup	Incidente	Data Protector / ComVault	Data Protector / ComVault	Erro	6 horas
Backup	Requisição	Data Protector / ComVault	Data Protector / ComVault	Configuração	6 horas
Backup	Requisição	Data Protector / ComVault	Data Protector / ComVault	Manutenção	6 horas
Backup	Requisição	Data Protector / ComVault	Data Protector / ComVault	Relatório	

Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Clona e testar ambiente de Aplicação	20 Dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Implementação e Balanceamento de carga	4 Dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Adição de nó de processamento do SEI	2 Dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Aplicação de alta disponibilidade do Balanceador	1 dia
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Recuperação de Arquivo tipo PDF	12 Dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Exportação de máquinas virtuais	11 dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Criação de Script Básicos para suporte a Infraestrutura do SEI	5 Dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Certificado digital do SEI	10 dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Atualização dos módulos	14 dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Atualização do Sistema SEI	6 meses

Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Relatório	
Aplicação	Incidente	SEI	SEI	Problemas de Acesso	
Aplicação	Incidente	SEI	SEI	Lentidão	
Aplicação	Incidente	SEI	SEI	Erro	
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Adição usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Desativação usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Adição Grupo	30 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Desativação de Grupo	30 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Adição Catálogo Serviço	1 hora
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Alterar Catálogo Serviço	2 Horas
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Permissão	30 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Reset de senha	30 minutos

Aplicação	Incidente	GLPI	GLPI	Problemas de acesso	
Aplicação	Incidente	GLPI	GLPI	Lentidão	2 horas
Aplicação	Incidente	GLPI	GLPI	Erro	2 Horas
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Relatório	24 horas
Aplicação	Requisição	Terminus	Terminus	Criação usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	Terminus	Terminus	Desativação usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	Terminus	Terminus	Reset de senha	30 minutos
Aplicação	Incidente	Terminus	Terminus	Erro	2 Horas
Aplicação	Incidente	Terminus	Terminus	Lentidão	2 Horas
Aplicação	Incidente	Terminus	Terminus	Problemas de Acesso	
Aplicação	Requisição	Terminus	Terminus	Dúvida/apoio	1 hora
Aplicação	Requisição	Terminus	Terminus	Relatório	24 horas
Host Físico	Requisição	Vmware (ESXi)	Vmware (ESXi)	Atualização	8 horas

Host Físico	Requisição	Vmware (ESXi)	Vmware (ESXi)	Configuração	4 horas
Host Físico	Incidente	Vmware (ESXi)	Vmware (ESXi)	Erro	12 horas
Host Físico	Incidente	Vmware (ESXi)	Vmware (ESXi)	Lentidão	8 horas
Host Físico	Requisição	Vmware (ESXi)	Vmware (ESXi)	Relatório	8 horas
Aplicação	Requisição	Vcenter	Vcenter	Criação de Usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	Vcenter	Vcenter	Exclusão de Usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	Vcenter	Vcenter	Reset/Desbloqueio de Senha	30 minutos
Aplicação	Incidente	Vcenter	Vcenter	Erro	2 Horas
Aplicação	Incidente	Vcenter	Vcenter	Lentidão	2 Horas
Aplicação	Requisição	Vcenter	Vcenter	Dúvida/Apoio	
Storage	Requisição	Armazenamento	Storage	Criação de disco	1 Hora
Storage	Requisição	Armazenamento	Storage	Remoção de disco	1 Hora
Storage	Requisição	Armazenamento	Storage	Manutenção	12 Horas

Storage	Requisição	Armazenamento	Storage	Relatório	12 Horas
Storage	Incidente	Armazenamento	Storage	Erro	
Storage	Incidente	Armazenamento	Storage	Lentidão	
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Criação de Usuário	1 Horas
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Desativação de Usuário	1 Hora
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Criação de Grupo	3 Horas
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Desativação de grupo	3 Horas
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Relatório	2 horas
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Regra	6 horas
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Rota	6 horas
Aplicação	Incidente	Telefonia	VOIP	Problemas de acesso	
Aplicação	Incidente	Telefonia	VOIP	Erro	
Aplicação	Incidente	Telefonia	VOIP	Lentidão	
Aplicação	Incidente	Active Directory	Active Directory	Permissão	30 minutos

Aplicação	Incidente	Active Directory	Active Directory	Problema de Acesso	24 horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Scripts	2 horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	GPOS	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Atualização	2 Horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Configuração	2 Horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Relatório	2 horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Dúvida Apoio	2 Horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Atualização	2 Horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Configuração	2 Horas

GRUPO BANCO DE DADOS

CATEGORIA	TIPO	NOME DO SERVIÇO	SUBCATEGORIA	PRODUTO / SERVIÇO / ATIVIDADE	SLA
BI/DW	Requisição	BI/DW	Modelagem Dimensional	Modelagem Dimensional	40 horas

BI/DW	Requisição	BI/DW	Indicadores	Manutenção de Indicadores	8
BI/DW	Requisição	BI/DW	ETL	Manutenção de ETLs	8
BI/DW	Requisição	BI/DW	Dashboards	Manutenção de Dashboards	24
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Instalação e Configuração	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Upgrade e Atualizações	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Manutenção de Armazenamento	8 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Performance e Tuning	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Backup/Restore	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Manutenção de ambiente de réplicas/site D&R	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Manutenção de Usuários e Grupos de Permissão	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Migração de Dados	40 horas

Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Relatórios	6 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Dúvida/Apoio	2 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Outros	6 Horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Oracle	Problema de acesso/Erro	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Oracle	Lentidão	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Oracle	Problema de Espaço Físico/Lógico	4 horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Instalação e Configuração	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Upgrade e Atualizações	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Manutenção de Armazenamento	8 Horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Performance e Tuning	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Backup/Restore	4 Horas

Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Manutenção de ambiente de réplicas/site D&R	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Manutenção de Usuários e Grupos de Permissão	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Migração de Dados	40 horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Relatórios	6 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Dúvida/Apoio	2 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Outros	6 Horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Problema de acesso/Erro	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Lentidão	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Problema de Espaço Físico/Lógico	4 horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Instalação e Configuração	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Upgrade e Atualizações	16 Horas

Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Manutenção de Armazenamento	8 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Performance e Tuning	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Backup/Restore	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Manutenção de ambiente de réplicas/site Dr	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Manutenção de Usuários e Grupos de Permissão	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Migração de Dados	40 horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Relatórios	6 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Dúvida/Apoio	2 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Outros	6 Horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	PostgreSQL	Problema de acesso/Erro	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	PostgreSQL	Lentidão	4 horas

Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	PostgreSQL	Problema de Espaço Físico/Lógico	4 horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Instalação e Configuração	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Upgrade e Atualizações	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Manutenção de Armazenamento	8 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Performance e Tuning	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Backup/Restore	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Manutenção de ambiente de replicas/site Dr	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Manutenção de Usuários e Grupos de Permissão	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Migração de Dados	40 horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Relatórios	6 Horas

Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Dúvida/Apoio	2 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Outros	6 Horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Problema de acesso/Erro	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Lentidão	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Problema de Espaço Físico/Lógico	4 horas

GRUPO CENTRAL DE SERVIÇOS

CATEGORIA	TIPO	NOME DO SERVIÇO	SUBCATEGORIA	PRODUTO / SERVIÇO / ATIVIDADE	SLA
Aplicação	Requisição	Expresso	Expresso	Reset de senha	10 minutos
Aplicação	Requisição	Zimbra	Zimbra	Reset de senha	10 minutos
Aplicação	Requisição	Zimbra	Zimbra	Criação de usuário	10 minutos
Aplicação	Requisição	Zimbra	Zimbra	Exclusão de usuários	7 dias

Aplicação	Requisição	Zimbra	Zimbra	Aumento de cota	10 minutos
Aplicação	Requisição	Zimbra	Zimbra	Duvida Apoio	1 Hora
Aplicação	Requisição	Active Direct	Active Direct	Desbloqueio	10 minutos
Aplicação	Requisição	Active Direct	Active Direct	Reset senha	10 minutos
Hardware	Requisição	Monitor	Monitor	Cabo de força Energia	10 minutos
Hardware	Requisição	Monitor	Monitor	Cabos: Vga, Displayport, HDMI,Dvi	10 minutos
Hardware	Requisição	Mouse	Mouse	Cabo Usb	10 minutos
Hardware	Requisição	Teclado	Teclado	Cabo Usb	10 minutos
Hardware	Requisição	Estabilizador	Estabilizador	Cabo de força	10 minutos
Hardware	Requisição	Estabilizador	Estabilizador	Desligado	10 minutos

Hardware	Requisição	Nobreak	Nobreak	Cabo de força	10 minutos
Hardware	Requisição	Nobreak	Nobreak	Desligado	10 minutos
Hardware	Requisição	Data Show	Data Show	Cabo de força	10 minutos
Hardware	Requisição	Data Show	Data Show	Desligado	10 minutos
Conectividade / Redes	Incidente	FIBRA	FIBRA	Travado	2 horas
Conectividade / Redes	Incidente	FIBRA	FIBRA	Desligado	2 horas
Conectividade / Redes	Incidente	FIBRA	FIBRA	Fibra desconectada	30 minutos
Conectividade / Redes	Incidente	FIBRA	FIBRA	Cabo Rj45 desconectado	30 minutos
Conectividade / Redes	Incidente	FIBRA	FIBRA	Falta de energia	30 minutos
Conectividade / Redes	Incidente	VPN	VPN	Instalação VPN	2 Horas
Conectividade / Redes	Incidente	VPN	VPN	Reinstalação VPN	2 Horas

Conectividade / Redes	Incidente	VPN	VPN	Reset de senha (Ldap express o)	10 minutos
Conectividade / Redes	Incidente	Cabo Ethernet	Cabo Ethernet	Desconectado	10 Minutos
Software	Requisição	Software	Softwares Diversos	Dúvida/apoio	1 hora
Software	Incidente	Software	Softwares Diversos	Erro	1 Hora
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Criação de usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Reset de senha	10 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Atualização	10 minutos
Aplicação	Requisição	Expresso	Expresso	Dúvida Apoio	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Integra	Integra	Dúvida Apoio	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Sei	Sei	Dúvida Apoio	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Owncloud	Owncloud	Reset de senha	30 Minutos

Aplicação	Requisição	Owncloud	Owncloud	criação	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Owncloud	Owncloud	Atualização	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Integra	Integra	Reset de senha	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Integra	Integra	criação	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Integra	Integra	Atualização	30 Minutos

GRUPO SOC

CATEGORIA	TIPO	NOME DO SERVIÇO	PRODUTO / SERVIÇO / ATIVIDADE	SLA
Conteúdo Abusivo	Incidente	Conteúdo Abusivo	Spam	Médio – 8 horas
Conteúdo Abusivo	Incidente	Conteúdo Abusivo	Discurso prejudicial	Médio – 8 horas
Conteúdo Abusivo	Incidente	Conteúdo Abusivo	Criança/Sexual/Violência/Racismo	Médio – 8 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Vírus	Alto – 4 horas

Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Worm	Alto – 4 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Trojan	Alto – 4 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Spyware	Alto – 4 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Dialler	Médio – 8 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Backdoor	Alto – 4 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Rootkit	Alto – 4 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Distribuição de Malware	Crítico – 1 hora
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Configuração de Malware	Alto – 4 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	C2 Server	Crítico – 1 hora
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Sistema infectado	Crítico – 1 hora

Coleta de informações	Incidente	Coleta de informações	Scanning	Médio – 8 horas
Coleta de informações	Incidente	Coleta de informações	Sniffing	Médio – 8 horas
Coleta de informações	Incidente	Coleta de informações	Engenharia social	Alto – 4 horas
Tentativas de Intrusão	Incidente	Tentativas de Intrusão	Exploração de vulnerabilidades conhecidas	Alto – 4 horas
Tentativas de Intrusão	Incidente	Tentativas de Intrusão	Tentativas de login	Médio – 8 horas
Tentativas de Intrusão	Incidente	Tentativas de Intrusão	Nova assinatura de ataque	Médio – 8 horas
Intrusões	Incidente	Intrusões	Comprometimento de conta sem privilégios	Alto – 4 horas
Intrusões	Incidente	Intrusões	Comprometimento da aplicação	Crítico – 1 hora
Intrusões	Incidente	Intrusões	Bot	Crítico – 1 hora
Intrusões	Incidente	Intrusões	Comprometimento do sistema	Crítico – 1 hora

Intrusões	Incidente	Intrusões	XSS	Alto – 4 horas
Intrusões	Incidente	Intrusões	SQL-Injection	Alto – 4 horas
Disponibilidade	Incidente	Disponibilidade	Negação de serviço	Crítico – 1 hora
Disponibilidade	Incidente	Disponibilidade	Negação de Serviço Distribuída	Crítico – 1 hora
Disponibilidade	Incidente	Disponibilidade	DoS	Crítico – 1 hora
Disponibilidade	Incidente	Disponibilidade	DDoS	Crítico – 1 hora
Disponibilidade	Incidente	Disponibilidade	Sabotagem	Crítico – 1 hora
Disponibilidade	Incidente	Disponibilidade	Interrupção	Crítico – 1 hora
Segurança de conteúdo de informação	Incidente	Segurança de conteúdo de informação	Acesso não autorizado à informação	Crítico – 1 hora
Segurança de conteúdo de informação	Incidente	Segurança de conteúdo de informação	Modificação não autorizada de informações	Crítico – 1 hora

Segurança de conteúdo de informação	Incidente	Segurança de conteúdo de informação	Perda de dados	Crítico – 1 hora
Fraude	Incidente	Fraude	Uso não autorizado de recursos	Crítico – 1 hora
Fraude	Incidente	Fraude	Direitos autorais	Baixo – 2 dias úteis
Fraude	Incidente	Fraude	Disfarce	Baixo – 2 dias úteis
Fraude	Incidente	Fraude	Phishing	Crítico – 1 hora
Vulnerabilidade	Incidente	Vulnerabilidade	Sistema vulnerável	Médio – 8 horas
Vulnerabilidade	Incidente	Vulnerabilidade	Aberto para abuso	Médio – 8 horas
Outros		Outros	Todos os incidentes que não se enquadram em nenhuma das categorias fornecidas devem ser colocados nesta classe.	Classificação inicial em até 8 horas

ANEXO III - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Pelo presente instrumento, a **[NOME DA EMPRESA OU PROFISSIONAL]**, inscrita no CNPJ/CPF sob o nº **[_____]**, doravante denominada **COMPROMITENTE**, neste ato representada por seu representante legal (se pessoa jurídica), assume o compromisso de manter confidencialidade e sigilo sobre as informações e dados a que tiver acesso em virtude da execução dos serviços contratados pelo **INSTITUTO DE TECNOLOGIA EM INFORMÁTICA E INFORMAÇÃO DO ESTADO DE ALAGOAS (ITEC)**.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO A COMPROMITENTE obriga-se a manter o mais absoluto sigilo em relação a todas as informações, dados, documentos, especificações técnicas, configurações de ambiente (servidores físicos ou virtuais), credenciais de acesso e segredos de negócio a que tiver acesso durante a execução contratual, sejam eles de propriedade do ITEC ou de órgãos/entidades clientes hospedados no Datacenter do Estado.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES Por este termo, a COMPROMITENTE declara estar ciente e compromete-se a:

1. Não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros, bem como não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todos aqueles que vierem a ter acesso às informações por seu intermédio.
2. Não efetuar nenhuma gravação, cópia, reprodução ou armazenamento não autorizado (em nuvem pessoal ou mídia removível) da documentação confidencial ou bases de dados relacionadas à tecnologia apresentada no projeto/serviço, respeitando integralmente o disposto na **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)**.
3. Não se apropriar, para si ou para outrem, de material confidencial ou sigiloso que venha a ser disponibilizado por meio da execução dos serviços.
4. Adotar as medidas de segurança adequadas para proteger as informações contra acesso, utilização, alteração ou destruição não autorizados.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA DEFINIÇÃO DE INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL Para fins deste termo, entende-se por "Informação Confidencial" toda informação revelada relacionada às tecnologias, infraestrutura, aplicações e dados do ITEC, sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Parágrafo Único: A informação confidencial inclui, mas não se limita a: informações relativas a operações, processos, planos ou intenções, informações sobre produção, instalações, equipamentos, segredos de negócio, dados pessoais (LGPD), habilidades especializadas, projetos, métodos, metodologias, fluxogramas, especificações, componentes, senhas, endereçamento IP, diagramas, desenhos de esquema industrial,

oportunidades de mercado e questões relativas a negócios revelados durante a execução do projeto.

CLÁUSULA QUARTA – DAS EXCEÇÕES A obrigação de sigilo ora assumida não prevalece sobre informações que: a) Sejam de domínio público antes da data de assinatura deste termo; b) Tornem-se públicas por ato de autoridade competente ou pelo próprio ITEC, sem culpa da COMPROMITENTE.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA O presente compromisso de confidencialidade vigorará durante toda a execução do contrato e permanecerá válido mesmo após o seu término, até que as informações deixem de ser confidenciais ou se tornem públicas por ato do ITEC.

CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES O descumprimento de quaisquer obrigações previstas neste documento sujeitará a COMPROMITENTE e seus colaboradores às implicações e sanções administrativas, civis e criminais cabíveis, conforme a legislação vigente, sem prejuízo da rescisão contratual e da reparação por perdas e danos causados ao Estado de Alagoas.

Maceió/AL, ____ de _____ de 20__.

[NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL]

[Cargo/Função] [CPF]

[NOME E ASSINATURA DO PROFISSIONAL]

[Cargo/Função] [CPF]

ANEXO IV – MEMÓRIA DE CÁLCULO

De acordo com o item 6.5.1 a empresa deve levar em consideração para o levantamento de seus custos: ANEXO I - Book de Capacidade, ANEXO II - Catálogo de Serviços, Materiais a serem disponibilizados, Rotinas a serem cumpridas, Matriz Primária, Requisitos de Formação da Equipe, Requisitos de Experiência Profissional, Indicadores e Acordo de Nível de Serviços.

Segue modelo de memória de cálculo com preenchimentos de exemplo, os campos abaixo não são exaustivos, mas servem como base para levantamento de custos da UST.

IV.1 QUADRO GERAL

Item	Componente de Custo	Descrição / Base de Cálculo	Peso Relativo Est.
1	Mão de Obra Especializada	Salários (conforme SINDPD-AL), encargos sociais (férias, 13º), e benefícios (VA/VR, VT) para as equipes N1, N2 e N3.	60% - 70%
2	Escalas e Disponibilidade	Custos adicionais para operação 24x7 , incluindo adicionais noturnos, escalas de revezamento e regime de sobreaviso .	10% - 15%
3	Infraestrutura Própria	Amortização/Locação de notebooks (com EDR/XDR), kits de ferramentas de rede, uniformes e manutenção do escritório em Maceió/AL .	5% - 8%
4	Qualificação e Certificações	Investimento em treinamentos (limitado a 250 USTs/ano) e manutenção das certificações ISO (9001, 20000-1, 37301) e técnicas (AWS, Oracle, Microsoft, Zabbix).	3% - 5%
5	Insumos Tecnológicos	Licenciamento de softwares próprios da contratada (Sistemas Operacionais e ferramentas de gestão) e conectividade.	2% - 4%
6	Gestão e Riscos	Custos de gestão do contrato (Preposto), seguros e reserva para contingenciamento de glosas de IMR (IAP, ISU, IDG, IAC).	5% - 10%
7	Tributos e Lucro	Impostos incidentes (ISS, PIS, COFINS, etc.) e a margem de lucro operacional da empresa.	Variável

Observações Cruciais para o Cálculo:

1. Volumetria: A licitante deve considerar o volume de 19.081 chamados/ano e o monitoramento de mais de 1.730 ativos no Zabbix para dimensionar a produtividade por UST.
2. Riscos de Penalidade: O valor da UST deve prever a possibilidade de glosas automáticas de 1 UST em caso de chamados parados por mais de 4 horas sem atribuição.

3. Transferência de Conhecimento: O custo deve englobar o tempo técnico para atualização constante da base de conhecimento (GLPI) e entrega de documentação "As-Built", sob pena de multa de 5% do valor total.

IV.2 QUADRO ALOCAÇÃO

Grupo de Serviço	Exemplo de Atividade (Catálogo)	Perfil Profissional Mínimo	SLA de Solução	Peso de Complexidade (Estimativa de Horas/UST)	Conversão Sugerida (1 Chamado = X USTs)
Suporte/Central	Reset de senha / Instalação Softphone	Técnico de Suporte (ITIL 4)	10 a 30 min	0,25h a 0,5h	0,5 a 1 UST
Redes	Configuração de Firewall / BGP	Analista de Redes (Fortigate/Zabbix)	2h a 6h	2h a 4h	4 a 8 USTs
Infraestrutura	Snapshot / Manutenção de Disco	Especialista em Virtualização (VMWare/Linux)	1h a 12h	3h a 6h	6 a 12 USTs
Banco de Dados	Performance Tuning / Backup & Restore	DBA Senior (Oracle/SQL/PostgreSQL)	4h a 8h	4h a 8h	10 a 20 USTs
Projetos Específicos	Atualização do Sistema SEI	Consultor Senior / Arquiteto de Sistemas	6 meses (Ciclo)	Baseado em Cronograma	Sob Demanda (UST Projeto)

INST. DE TEC. EM INF. E INFORMAÇ. DE ALAGOAS

Estudo Técnico Preliminar 1/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: E:41506.0000000002/2025

2. Descrição da necessidade

Justificativa da necessidade

A necessidade da presente contratação fundamenta-se na obrigação institucional do Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas (ITEC) de prover e sustentar os serviços de Tecnologia da Informação que dão suporte às atividades fins de toda a Administração Pública Estadual.

1. Identificação do Problema

O ITEC mantém um contrato (Nº 002/2021) com uma empresa especializada para garantir a sustentação da infraestrutura de TI do Datacenter do Estado. O problema central é que este contrato encerra sua vigência em 18 de fevereiro de 2026 e não pode ser renovado, pois atingirá o prazo máximo autorizado por lei.

A ausência de um novo contrato para substituir o atual criará um vácuo na prestação de serviços técnicos especializados, interrompendo a operação, manutenção e suporte do Datacenter.

2. Relação Causa-Efeito (A Necessidade)

A expiração do contrato vigente (causa) gera a necessidade imediata de uma nova contratação (efeito) para assegurar a disponibilidade, continuidade, integridade e segurança de todos os sistemas e dados do Governo do Estado.

O ITEC hospeda e gerencia serviços críticos e contínuos que não podem sofrer interrupções, incluindo:

- **Sistema Eletrônico de Informações (SEI):** Plataforma de gestão de processos administrativos utilizada por todos os órgãos do Estado.
- **Plataforma do DETRAN/AL e ALPREV:** Núcleo de automação inteligente e governança digital para operações críticas destes órgãos.
- **Processamento Inteligente de Documentos (PID):** Sistema de análise de documentos integrado com assistentes virtuais (Lisi e Maria).
- **Sistema de Gestão de Leitos da SESAU/HGE:** Sistema de gestão hospitalar com funcionamento 24/7.

Qualquer falha na prestação desses serviços, causada pela falta de suporte técnico, impactaria gravemente a prestação de serviços essenciais à sociedade e comprometeria as operações governamentais. Além disso, a demanda por serviços digitais está em crescimento exponencial, impulsionada por programas como o "Alagoas Mais Digital", exigindo uma estrutura técnica qualificada e atualizada.

3. Delimitação da Amplitude da Necessidade

A necessidade não se limita a um único sistema, mas abrange toda a operação do Data Center Estadual alocado no ITEC. A contratação visa suprir lacunas técnicas do quadro atual com expertises de profissionais de vários níveis, que são, mas não se limitando:

- Analistas de infraestrutura (J)
- Técnicos de informática
- Profissionais de suporte (nível 1º, 2º e 3º)
- Administradores de bancos de dados (DBAs)
- Analista Infraestrutura em Cloud
- Analista de FinOps

Esses profissionais são indispensáveis para a manutenção da rede, conectividade, backup de dados, sustentação do ambiente de *Disaster & Recovery*, a Inteligência Artificial Malu que realiza o primeiro atendimento e para as operações de TI correlatas, como SOC (Centro de Operações de Segurança) e NOC (Centro de Operações de Rede).

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Diretoria de Serviços de Tecnologia da Informação e Telecomunicação	Juliano Araújo Farias

4. Necessidades de Negócio

A necessidade do negócio consiste em dotar o Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas – ITEC de recursos necessários para garantir a continuidade, segurança e eficiência dos serviços digitais oferecidos aos órgãos estaduais e, por consequência, à sociedade.

A solução de TIC a ser contratada deve possibilitar a formação de equipes técnicas especializadas capazes de planejar, implantar, manter e dar suporte aos sistemas críticos da administração pública. Esta capacidade deve assegurar a rápida resposta a incidentes, a implementação de políticas públicas de modernização e a resiliência operacional diante de eventuais falhas ou desastres.

Entre os objetivos esperados com a contratação, destacam-se:

- Assegurar a disponibilidade ininterrupta dos serviços digitais essenciais à gestão pública estadual;
- Garantir a segurança e integridade das informações institucionais, minimizando riscos de incidentes e vazamentos;
- Promover a modernização tecnológica constante dos sistemas e infraestrutura, acompanhando a evolução das melhores práticas de mercado;
- Reduzir o tempo de resposta a demandas técnicas e melhorar o suporte aos órgãos usuários;
- Fomentar a adoção de políticas de continuidade de negócios e *disaster & recovery*, fortalecendo a resiliência institucional;
- Elevar o nível de qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade, contribuindo para a excelência da administração pública estadual;
- Manter o alinhamento com padrões técnicos, regulatórios e de segurança previstos pela legislação vigente.

Espera-se, assim, que a contratação viabilize a sustentação tecnológica dos processos de governo, promova a qualidade dos serviços essenciais e fortaleça o ecossistema digital estadual, sem comprometer a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade das informações institucionais.

5. Necessidades Tecnológicas

Em atenção ao princípio da eficiência, o ITEC-AL está procurando otimizar cada vez mais os seus processos de trabalho com o intuito de obter melhores resultados com os recursos disponíveis. Ademais, percebe-se que geralmente a melhoria do processo de negócio está diretamente ligada ao aumento da demanda de suporte tecnológico.

Existe também a necessidade de adequação e evolução dos sistemas de informação atualmente em uso no ITEC-AL para atender novas necessidades governamentais que surgem constantemente, em razão da dinâmica dos processos de trabalho, da evolução tecnológica e dos requisitos legais. Em virtude destes fatos, é crescente a demanda por soluções de TI no ITEC-AL que precisa ser suprida por aumento de capacidade de entrega do departamento de tecnologia da informação.

A melhoria nos processos, protocolos e tecnologias visa aumentar a eficiência e diminuir custos, promovendo uma melhor alocação dos recursos orçamentários. O uso maciço da tecnologia da informação visa tornar os processos operacionais mais céleres e melhorar a comunicação em todos os níveis dos órgãos estaduais. Além disso, as constantes evoluções dos softwares utilizados necessitam de manutenção e atualização, para garantir a integridade, disponibilidade e confiabilidade dos sistemas e dos dados públicos internos e externos que trafegam pelos serviços disponibilizados por este instituto.

Nesta toada, é importante colocar como entrada para este estudo todo o book de capacidade e catálogo de serviço do Instituto, respectivamente Anexo I e Anexo II. A implementação do Programa Alagoas Mais Digital também trouxe ainda mais demandas e aumento de capacidade de resolução tecnológica para o ITEC.

Portanto, diante da complexidade da estrutura do Data Center alocado neste Instituto, do foco no crescimento exponencial dos serviços de TI e da criticidade destes serviços para garantir o alcance dos objetivos estratégicos dos Órgãos da Administração Direta e Indireta do Estado, se faz imperiosa a presente contratação. A interrupção da prestação dos serviços públicos causaria transtornos a todos os órgãos usuários, sendo essencial buscar a economicidade aos cofres públicos com a superação do atual contrato, evitando a interrupção de mais da metade dos serviços do Estado.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

Os requisitos indispensáveis ao atendimento à necessidade de negócio do ITEC, garantindo a economicidade da contratação.

a) Requisitos Internos Funcionais

A solução contratada deve prover a capacidade de executar e gerenciar os seguintes processos e serviços, em conformidade com os procedimentos e políticas internas do ITEC:

a.1. Execução do Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Serviços: Atuar conforme o procedimento de gerenciamento de incidentes e requisições de serviços, o que inclui:

- Obrigatoriedade de registrar 100% dos eventos (incidentes ou requisições) na ferramenta GLPI, independentemente do canal de origem (Zabbix, WhatsApp, e-mail).
- Realizar a correta classificação e priorização de todos os chamados com base na Matriz de Impacto x Urgência definida.
- Realizar as escalas funcionais (para outras equipes técnicas) e hierárquicas (para a gestão) necessárias para incidentes de prioridade Crítica e Alta, notificando as Gerências Técnicas e a Diretoria.
- Coordenar o tratamento de Incidentes de Segurança da Informação com a equipe do SOC.

Execução do Gerenciamento de Problemas: Atuar conforme o procedimento de gerenciamento de problemas, com foco em prevenir a recorrência de incidentes, incluindo:

- Identificar e registrar Problemas Reativos (baseado em incidentes múltiplos ou graves) e Problemas Proativos (baseado em análise de tendências).
- Conduzir a investigação técnica para identificar a causa-raiz.
- Registrar "Erros Conhecidos" e "Soluções de Contorno" na base de conhecimento (GLPI).
- Monitorar a eficácia das soluções aplicadas por 30 dias após a implementação.

Execução do Plano de Continuidade de Serviços: Atuar conforme o plano de continuidade de serviços, garantindo:

- A disponibilização de um "serviço de sobreaviso" para acionamento a qualquer momento.
- Capacidade de atuar em resposta a desligamentos do Datacenter (por temperatura ou energia).
- Atendimento prioritário e fora do horário comercial (08:00 às 17:00) para incidentes que afetem os órgãos críticos (Corpo de Bombeiros, Polícia Militar, Detran, Secretaria da Fazenda).
- Participação nos testes do plano de continuidade (no mínimo anualmente).

Execução do Gerenciamento de Capacidade: Atuar conforme o procedimento de gerenciamento de capacidade, incluindo:

- Monitorar continuamente o desempenho e a utilização dos recursos do Datacenter.
- Realizar análises de tendência com dados históricos para prever o uso futuro.
- Realizar "ajustes de desempenho", como balanceamento de carga, para otimizar o uso dos recursos.
- Manter o ANEXO I - Book de Capacidade atualizado.

Gestão e Suporte ao Ambiente Tecnológico: Prover suporte técnico, implantação, configuração e manutenção das soluções de infraestrutura detalhadas no plano de gestão de serviços, no ANEXO I - Book de Capacidade, e no ANEXO II - Catálogo de Serviços, incluindo (mas não se limitando a):

- Servidores: Físicos e Virtuais (VMWare), incluindo SO Windows Server e Linux (CentOS, Debian, Oracle Linux).
- Redes e Segurança: Firewalls (Fortigate), VPNs (Pfsense), Switches, Roteamento BGP.
- Banco de Dados: Oracle, MS-SQL Server, PostgreSQL, MySQL, MariaDB, Firebird.
- Sistemas de E-mail e Backup: Zimbra, Data Protector e Commvault.
- Ferramentas de Gestão: GLPI e Zabbix.

Relatórios e Melhoria Contínua:

- Desenvolver e fornecer relatórios gerenciais e técnicos sobre o desempenho dos serviços, indicadores (KPIs), consumo de capacidade e status de incidentes e problemas.
- Capacidade de realizar integrações entre plataformas já existentes, promovendo interoperabilidade.

Requisitos Específicos (Sistemas de IA):

- Prover capacitação contínua à equipe em inteligência artificial operacional, incluindo atualização sobre novas técnicas, ferramentas e melhores práticas para manter a garantia dos sistemas inteligentes já em operação.
- Manter a infraestrutura que sustenta os casos de uso de IA já implementados no ITEC (como a Plataforma de Conformidade e o PID), garantindo desempenho, confiabilidade e integração.
- Desenvolver novas arquiteturas técnicas para futuros casos de uso de IA, desde a análise de viabilidade até a implementação e monitoramento.

Requisitos de Capacitação

- Além dos treinamentos pontuais sob demanda, identifica-se a necessidade de um Plano Anual de Melhoria Contínua. Este plano utilizará uma reserva técnica de USTs para capacitar até 50% da equipe em novas tecnologias e mitigação de riscos.
- Justificativa da eficiência: Para garantir a economicidade, a contratação exige a multiplicação do conhecimento: os profissionais treinados deverão obrigatoriamente realizar o repasse técnico (hands-on) para o restante da equipe e documentar os aprendizados na Base de

Conhecimento (GLPI). Isso assegura que o investimento na capacitação de alguns se traduza em elevação de nível técnico para todo o time e retenção de conhecimento para o ITEC.

b) Requisitos Internos Não Funcionais

A solução contratada deve garantir a aderência aos seguintes requisitos e políticas internas do ITEC:

Disponibilidade: A equipe da empresa contratada deve assegurar alto tempo de atividade dos sistemas críticos com equipe que possam se deslocar e chegar ao Instituto em até 30 minutos. Isso inclui a adesão estrita ao Plano de Continuidade de Serviços, o que exige:

- Disponibilização de uma equipe de sobreaviso para acionamento a qualquer momento, fora do horário comercial (08:00 às 17:00).
- Capacidade de atuar imediatamente em resposta a desligamentos do Datacenter, seja por falha de energia ou superaquecimento.
- Atendimento prioritário para os órgãos definidos como críticos: Corpo de Bombeiros, Polícia Militar, Detran e Secretaria da Fazenda.
- Aderência aos processos formais de Gerenciamento de Incidentes para restaurar serviços interrompidos.

Segurança: Garantir políticas rigorosas de proteção contra acessos não autorizados, conforme a Política de Segurança da Informação, incluindo:

- Controle de Acesso Físico: Aderência às regras de acesso restrito ao Datacenter.
- Controle de Acesso Lógico: Garantir o princípio de segregação de funções e o acesso mínimo necessário (privilegio mínimo) para todos os usuários.
- Gestão de Senhas: Aplicação das regras de senha (mínimo 8 caracteres, letras, números, maiúscula) e troca periódica (a cada 90 dias).
- Proteção contra Malware: Garantir que todos os equipamentos conectados à rede possuam software de proteção atualizado e ativado (EDR e XDR).
- Confidencialidade (E-mail): Aderência à Política de Segurança de E-mail, garantindo o sigilo das senhas e o uso adequado das contas.

Integridade: Garantir mecanismos eficazes para a precisão e consistência dos dados, conforme a Política de Segurança da Informação, o que inclui:

- Classificação da Informação: Capacidade de tratar as informações conforme sua classificação (Pública, Interna, Confidencial, Restrita).
- Manuseio de Dados: Adesão às regras de manuseio e armazenamento, incluindo a proibição estrita de armazenar informações confidenciais ou restritas do ITEC em ambientes de *cloud* pública.
- Mesa Limpa e Tela Limpa: Garantir que as estações de trabalho sejam bloqueadas (tela limpa) quando o usuário se ausentar, aderindo ao bloqueio automático de 10 minutos de inatividade.

Desempenho: Exigir que os ambientes apresentem tempos de resposta adequados, conforme o Procedimento de Gerenciamento de Capacidade. A contratada deve ter capacidade funcional para:

- Realizar o "ajuste de desempenho" (ex: balanceamento de carga de disco e processadores) para otimizar o uso dos recursos.
- Monitorar continuamente os serviços (via Zabbix).
- Realizar análises de tendência com dados históricos para prever o uso futuro.

Escalabilidade: Garantir arquiteturas flexíveis e preparadas para expansão, conforme o Procedimento de Gerenciamento de Capacidade. A contratada deve:

- Monitorar os *thresholds* (limites aceitáveis de utilização).
- Reportar quando a capacidade atingir o *threshold* estipulado para suportar o planejamento de aquisição de novos recursos.

Manutenibilidade: Exigir que as soluções ofereçam facilidade de atualização e documentação. A contratada deve aderir ao processo de Gerenciamento de Mudanças (definido na Política de Segurança), que exige:

- Planejamento e controle de toda mudança no ambiente de TI.
- Realização de estudo prévio de impacto e risco antes da implementação.

Aderência a Padrões Internos: Garantir o cumprimento rigoroso de todas as normas, políticas e procedimentos operacionais definidos pelo ITEC, incluindo (mas não se limitando a):

- Política de Segurança da Informação.
- Política de Segurança de E-mail.
- Plano de Continuidade de Serviços.
- Procedimento de Gerenciamento de Incidentes e Requisições.
- Procedimento de Gerenciamento de Problemas.
- Procedimento de Gerenciamento de Capacidade.

c) Requisitos Externos

- **Acordos de Nível de Serviço (SLA):**

- **Tempo de Resposta em Incidentes:** Um SLA pode exigir que a equipe resolva falhas críticas em até 4 horas, com registro detalhado do tempo de resolução e comunicação imediata ao órgão contratante.
- **Disponibilidade de Serviços:** A infraestrutura de TI mantenha uma disponibilidade mínima de 99,6% ao mês, com penalidades financeiras previstas em caso de descumprimento desse índice.
- **Suporte Técnico Especializado:** Prever atendimento técnico em regime 24x7, com profissionais certificados e em regime de sobreaviso em redes, servidores, banco de dados e segurança, garantindo a manutenção contínua dos serviços essenciais da organização.
- **Leis e Regulamentos:**
 - **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/18:** Garantir que todos os colaboradores que irão administrar servidores, redes ou gerenciar banco de dados, compreendam e implementem procedimentos de controle e proteção de dados pessoais, como anonimização, controle de acesso e armazenamento seguro, sob risco de sanções administrativas.
 - **Lei de Licitações e Contratos Administrativos – Lei nº 14.133/21:** Nos processos licitatórios para contratação de serviços de TI no setor público, a equipe deve demonstrar aderência aos critérios de habilitação técnica, regularidade fiscal e cumprimento de certidões, incluindo a apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por clientes.
 - **Marco Civil da Internet – Lei nº 12.965/14:** Profissionais responsáveis pela infraestrutura devem garantir registros de acesso e comunicação, respeitando a privacidade dos usuários e atendendo a eventuais solicitações judiciais de dados.
- **Normas Técnicas:**
 - **ISO/IEC 9001:** Define diretrizes para implementar, manter e aprimorar sistemas de gestão da qualidade, orientado para processos mais eficazes, reduzindo erros e elevando o padrão dos serviços prestados pela empresa contratada com foco na satisfação do cliente, garantindo o atendimento dos requisitos e fidelização, com uma busca constante por melhorias.
 - **ISO/IEC 20000-1:** Para empresa contratada na prestação de serviços de TI, é necessário manter processos de gerenciamento baseados nessa norma, como gestão de mudanças, incidentes, níveis de serviço e configuração, a fim de assegurar padrões internacionais de qualidade.
 - **ABNT NBR ISO 37301:** Para qualquer organização (pública, privada ou sem fins lucrativos), esta norma especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter, avaliar criticamente e melhorar um sistema de gestão de compliance (conformidade) eficaz. O objetivo é permitir que a organização demonstre seu comprometimento em cumprir todas as suas obrigações de compliance (requisitos legais, regulatórios, contratuais, códigos de conduta e políticas internas). O sistema exige a identificação sistemática das obrigações, a avaliação dos riscos de compliance associados, a implementação de controles, a capacitação, o monitoramento e a promoção de uma cultura de integridade e conformidade em todos os níveis da organização.
- **Aderência a Padrões Internos:**
 - **Política de Segurança da Informação:** A empresa contratada deve seguir as diretrizes internas relacionadas à proteção de dados, controle de acesso, confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Isso inclui regras para uso de equipamentos, tratamento de informações sensíveis, procedimentos de backups e resposta a incidentes.
 - **Política de Segurança de E-mail Corporativo:** A empresa contratada e seus colaboradores deverão seguir estritamente as diretrizes internas estabelecidas pelo ITEC. Isso abrange padrões para criação de contas, regras sobre o conteúdo, confidencialidade, segurança de senhas e gestão do ciclo de vida das contas.
 - **Procedimentos de Gerenciamento de Mudanças:** A empresa contratada deverá seguir os métodos padronizados pelo ITEC para registrar, avaliar, aprovar, implementar e revisar todas as alterações na infraestrutura de TI. As obrigações incluem:
 - 1. O registro formal de toda mudança como uma Requisição de Mudança (RDM) no sistema GLPI.
 - 2. O preenchimento obrigatório do formulário de análise de risco.
 - 3. A elaboração de um checklist detalhado, incluindo um plano de *rollback* (reversão).
 - 4. A submissão da RDM aos fluxos de aprovação corretos (Normal, Emergencial ou Padrão).
 - 5. A realização de uma Revisão Pós-Implementação (RPI).
 - **Plano de Continuidade de Serviço:** A empresa contratada é um componente essencial do plano, devendo disponibilizar uma equipe de sobreaviso para acionamento a qualquer momento, visando o restabelecimento de serviços de prioridade máxima, garantindo a continuidade de órgãos como Corpo de Bombeiros, Polícia Militar, Detran e Secretaria da Fazenda. As obrigações incluem:
 - 1. Manter a equipe de sobreaviso disponível fora do horário comercial (08:00 às 17:00).
 - 2. Atuar no religamento do Datacenter em caso de desligamento total.
 - 3. Atender a incidentes em VMs de órgãos prioritários fora do horário de expediente.
 - 4. Focar no restabelecimento do serviço e registrar a causa posteriormente.
 - 5. Informar ao Preposto o fim do atendimento.
 - 6. Participar dos testes do plano de continuidade (no mínimo a cada semestre).
 - **Procedimento de Incidentes e Requisições de Serviços:** A empresa contratada é responsável por seguir as diretrizes do ITEC para o registro, classificação, priorização e resolução de todos os eventos. As obrigações incluem:
 - 1. O registro formal de todo evento na ferramenta GLPI.
 - 2. A correta classificação e priorização de cada ticket (Matriz de Impacto x Urgência).
 - 3. Para prioridade Crítica e Alta, realizar a escalção funcional (Gerências Técnicas, Equipes, Diretoria).
 - 4. Realizar escalção hierárquica imediata em casos de suspeita de falha massiva.
 - 5. Registrar o código do ticket de fornecedores externos.
 - 6. Solicitar uma RDM caso a resolução exija uma alteração no ambiente.
 - 7. Tratar Incidentes de Segurança da Informação em conjunto com a equipe do SOC.
 - 8. Após a resolução, o cliente terá 48 horas para validar o chamado.
 - **Padrões de Configuração e Homologação:** Detalhar ferramentas, parâmetros e metodologias utilizadas para configuração de ativos (servidores, redes, storage), bem como os processos de homologação.
 - **Requisitos de Atualização Tecnológica:** Informar critérios mínimos para atualização de sistemas, rotinas obrigatórias de *patching*, obsolescência de equipamentos e ciclo de renovação tecnológica.

A formalização destes requisitos na contratação de equipes especializadas contribui para garantir que os serviços executados estejam em total conformidade com as obrigações legais e regulatórias, protegendo a instituição, seus usuários e a própria infraestrutura tecnológica contra riscos e inadequações.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

O ITEC mantém o contrato Nº 002/2021 para suporte e administração da infraestrutura de TI do Datacenter, abrangendo sistemas operacionais, administração de redes locais e do Datacenter, segurança da informação, bancos de dados, máquinas virtuais e hosts físicos, VCenter, armazenamento (Storage e Rede SAN), backups, DNS, Disaster e Recovery, monitoramento (ZABBIX), e soluções corporativas de e-mail.

O suporte, manutenção e evolução deste ambiente estão descritos no ANEXO I - Book de Capacidade.

Incluir a previsão de uma reserva técnica limitada a 250 USTs anuais destinadas exclusivamente à execução do Plano de Melhoria Contínua e treinamentos, condicionada à comprovação do repasse de conhecimento e atualização da base de conhecimento no GLPI.

Cenário Atual

O Instituto de Tecnologia em Informática e Informação (ITEC) tem enfrentado um crescimento exponencial na demanda por seus serviços.

No primeiro ano de contrato, foram registrados **19.969 chamados**. No último ano, esse número saltou para **48.421**. Deste total, 19.081 foram recebidos após a implementação do call center junto à central de serviços (Nível 01).

Este aumento reflete não apenas o crescimento orgânico, mas também a introdução de novas plataformas e sistemas que exigem mais recursos computacionais e um atendimento mais ágil da equipe técnica. Além disso, a implementação de programas governamentais, como o "Alagoas Mais Digital", tem gerado uma demanda ainda maior sobre a infraestrutura e o corpo técnico do ITEC.

Perante a esse crescimento das demandas, faz-se necessário a contratação de prestação dos serviços de monitoramento, sustentação e suporte do ambiente computacional do ITEC com base no ANEXO I - Book de Capacidade.

Quantitativo de Serviços e Memória de Cálculo

A estimativa dos quantitativos do objeto foi definida de acordo com a volumetria do parque instalado e os serviços disponibilizados aos clientes ITEC no Data Center e no Book de Capacidade (ANEXO I).

O cálculo das unidades requeridas para a solução (lote único) é apresentado na seguinte tabela:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE PARA 05 ANOS
01	Serviços de Gerenciamento de Sistemas Computacionais	27006	Unidades de Serviços Técnicos	Min: 450.000 Máx: 2.100.000

A memória de cálculo que referência os custos utilizados nesta análise são descritos na seguinte tabela:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CÁLCULO DE QUANTIDADES
01	Serviços de Gerenciamento de Sistemas Computacionais	Estimativa de histórico ITEC com projeção de 20% de crescimento. Reserva de UST para uso x demanda.

A metodologia do cálculo da demanda levou em consideração a seguinte métrica por Unidade de Serviço Técnico (UST), considera 4 horas da média dos salários na Convenção Coletiva de Trabalho do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas e Órgãos Públicos e Privados de Processamento de Dados Serviços de Informática e Similares Profissional, - SINDPD-AL sendo a medida do tempo e custo gasto na utilização de serviços técnicos.

Além disso, acrescenta-se:

(a) qual foi o consumo anual do contrato nº 002/2021 em unidades de medida equivalentes à UST;

Considerando o contrato vigente, cuja medição é realizada por meio de Unidades de Serviços Técnicos (UST), foi realizado o levantamento do consumo histórico com base nos registros operacionais.

Verifica-se que o consumo evoluiu de 8.723,70 UST (mar/2021) para 31.871,2983 UST (fev/2026), representando crescimento de 265,3% no período. Tal evolução decorre da ampliação progressiva das demandas e da incorporação de novos serviços e órgãos ao escopo contratual.

Adicionalmente, a consolidação da volumetria operacional, conforme tabelas de serviços, indica consumo médio anual aproximado de:

- ITEC: 242.925,60 UST/ano
- DETRAN: 161.361,60 UST/ano

Total consolidado estimado: 404.287,20 UST/ano

Esse valor representa a linha de base real de consumo, considerando serviços contínuos e estruturantes atualmente em operação.

(b) como o crescimento histórico de chamados (de 19.969 para 48.421) se converte em USTs anuais projetadas;

A metodologia adotada para mensuração baseia-se na seguinte lógica:

$$UST = \sum (\text{Quantidade de Chamados} \times \text{Peso de Complexidade})$$

Onde:

- Quantidade de chamados: volume anual por serviço
- Peso de complexidade (UST): definido conforme esforço técnico, SLA e criticidade
- Perfil profissional: utilizado como referência de custo, não como fator direto de medição

Exemplo prático (extraído das tabelas):

- Service Desk: 19.081 chamados $\times$ peso 2 UST = 38.162 UST
- Disaster Recovery: 6.951 chamados $\times$ peso 16 UST = 111.216 UST

Dessa forma, o crescimento de chamados (ex.: de 19.969 para 48.421) se converte diretamente em aumento proporcional de UST, ajustado pelo peso de complexidade de cada tipo de serviço.

(c) qual metodologia produziu o piso de 450.000 e o teto de 2.100.000;

A definição da faixa de consumo considerou três componentes:

1. Linha de base operacional (cenário mínimo)

Consumo médio anual consolidado: aprox. 404.287 UST

Projeção para 5 anos (sem crescimento):

$$404.287 \times 5 \approx 2.021.435 \text{ UST}$$

Aplicando fator de ajuste conservador (otimização operacional e variações de demanda), define-se o piso em 450.000 UST, representando um cenário mínimo contratual viável com redução significativa de demanda.

2. Crescimento histórico e expansão de escopo

Crescimento observado: 265,3% em 5 anos, impulsionado por:

- inclusão de novos órgãos (DETRAN, SEDUC, SEPLAG)
- novos serviços estruturantes (Cloud, DR, Plataformas Digitais)
- aumento da criticidade e disponibilidade (24x7)

3. Cenário de expansão (teto contratual)

Considerando:

- tendência de crescimento da transformação digital no Estado
- possibilidade de adesão de novos órgãos (ex.: SEFAZ, não absorvida por limitação contratual)
- variabilidade inerente a contratos sob demanda

Define-se o teto como:

2.100.000 UST (5 anos)

Este valor contempla:

- expansão de demanda
- absorção de demandas reprimidas
- margem operacional para serviços não previstos inicialmente

(d) o que justifica a extensão da faixa, que tem impacto direto na garantia contratual e no orçamento estimado.

A amplitude entre piso e teto decorre das características intrínsecas de contratos de TIC sob demanda, especialmente:

1. Alta variabilidade da demanda

- volume de chamados não é linear
- depende de fatores externos (novos sistemas, incidentes, políticas públicas)

2. Expansão institucional

- inclusão de novos órgãos e serviços ao longo da vigência
- exemplo concreto: demanda da SEFAZ não atendida por limitação contratual

3. Serviços de natureza elástica

- cloud, disaster recovery, plataformas digitais
- consumo variável conforme uso e criticidade

4. Necessidade de continuidade do serviço público

- o contrato deve suportar picos sem necessidade de nova licitação

Dessa forma, a faixa estabelecida não representa imprecisão, mas sim mecanismo de governança contratual, garantindo flexibilidade com controle, conforme práticas de contratação por demanda.

Complementarmente, há em anexo V, demonstrativo dos 12 meses de 2025 em duas tabelas, ITEC e DETRAN, a fim de robustecer o memorial de cálculo realizado, atendendo ao que determina o art. 7º, V, do Decreto Estadual nº 90.381/2023.

8. Levantamento de soluções

Este Estudo Técnico Preliminar tem como objetivo identificar e analisar cenários para atender à demanda apresentada, demonstrando a viabilidade técnica e econômica das soluções e fornecendo informações para subsidiar o processo de aquisição. Assim, o documento contextualiza a importância do estudo no processo decisório, reforçando como suas informações orientarão decisões futuras.

Considerando as alternativas viáveis para o atendimento da demanda, foram identificadas três principais opções que embasaram a análise deste estudo:

1. Contratação de Posto de Trabalho (Solução 01): A administração contrata uma empresa para fornecer profissionais com perfis específicos que atuarão de forma dedicada no ambiente do órgão. Este modelo se baseia na alocação de mão de obra (o "meio"), com pagamento mensal fixo por profissional.
2. Pagamento fixo com garantia de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) (Solução 02): Este modelo estabelece um valor fixo em troca de uma garantia de padrões de desempenho e indicadores de qualidade.
3. Serviços de Gerenciamento de Sistemas Computacionais (UST) (Solução 03): Este modelo é focado na entrega de resultados (o "fim"). A UST funciona como uma unidade de mensuração de esforço que busca precificar não apenas o tempo despendido, mas a complexidade e a especialização envolvidas na prestação de um serviço. Representa uma tentativa de "produtizar" os serviços de TI, transformando serviços intangíveis em produtos quantificáveis e alinhando o pagamento aos resultados efetivamente entregues.

Ambas as opções serão detalhadamente avaliadas quanto à viabilidade técnica, econômica e aderência aos requisitos estratégicos da instituição, de modo a fundamentar a tomada de decisão.

Realizado levantamento de mercado, considerando diferentes fontes, inclusive contratações similares de outros entes públicos, com objetivo de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendam à necessidade da Administração, para coleta de contribuições, tendo em vista a complexidade da necessidade, identificam-se as seguintes soluções:

Nº da Solução	Nome da Solução	Apresentação da Solução
1	Posto de Trabalho Fixo	Contratação de profissionais com perfis específicos para alocação dedicada no órgão (o "meio"), com pagamento mensal fixo por profissional, independentemente dos resultados entregues
2	Pagamento fixo com garantia de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)	Modelo que estabelece um valor fixo mensal em troca de uma garantia de padrões de desempenho e indicadores de qualidade (NMS), arriscando focar na manutenção de um nível mínimo em vez da produção efetiva.
3	Serviços de Gerenciamento de Sistemas Computacionais	Modelo focado na entrega de resultados (o "fim"). A UST funciona como uma "moeda" contratual que "produz" o serviço, remunerando o esforço técnico aplicado para gerar um resultado específico, baseado em um Catálogo de Serviços e Book de Capacidade predefinido.

9. Análise comparativa de soluções

Solução 01 – Contratação por Posto de Trabalho (Alocação de Mão de Obra)

A contratação por Posto de Trabalho consiste na alocação de profissionais de uma empresa terceirizada para atuarem de forma contínua e dedicada nas dependências do órgão contratante. Neste modelo, o pagamento é um valor fixo mensal por profissional alocado, cobrindo uma carga horária predefinida (geralmente 8 horas diárias, de segunda a sexta-feira). O foco do contrato é a disponibilização dos perfis técnicos (o "meio"), e não a entrega de resultados ou serviços mensuráveis.

Vantagens:

- Disponibilidade de equipe dedicada: Permite ao órgão contar com profissionais alocados em tempo integral durante o horário comercial.
- Custo Mensal Previsível: O modelo de pagamento fixo por posto de trabalho simplifica o planejamento orçamentário.
- Facilidade na Composição da Equipe: Apresenta maior agilidade para compor ou substituir a equipe em comparação com processos seletivos internos.
- Integração com as rotinas internas: Os profissionais alocados podem ser facilmente integrados às equipes e processos já existentes no órgão.

Desvantagens:

- Inadequação para Serviços 24x7: O modelo é inerentemente problemático para cobrir operações ininterruptas como a de um Datacenter. O contrato padrão de 40 ou 44 horas semanais não prevê o pagamento de horas extras, adicional noturno ou sobreaviso. Para garantir uma operação 24x7, seria necessária a contratação de múltiplos postos (pelo menos 4 ou 5 profissionais para cada função), o que eleva exponencialmente o custo.
- Foco no Meio e não no Resultado: A remuneração é baseada na disponibilidade do profissional (horas de trabalho), e não na sua produtividade ou na qualidade dos serviços entregues. Não há incentivos contratuais para a inovação ou otimização.
- Risco de Estagnação e Baixa Produtividade: A contratada não tem estímulo para investir em automação ou em profissionais mais eficientes, pois seu faturamento está atrelado ao número de postos.
- Risco de Perda de Conhecimento e Alta Rotatividade: O conhecimento adquirido fica retido no profissional. Em caso de substituição, essa inteligência é perdida, impactando a continuidade dos serviços.

Solução 02 – Pagamento fixo com garantia de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

Este modelo estabelece um valor fixo em troca de uma garantia de padrões de desempenho e indicadores de qualidade.

Vantagens:

Segurança contratual: O estabelecimento de um valor mínimo garante previsibilidade de receitas para o fornecedor.

Garantia de Níveis Mínimos de Serviço (NMS): Com um valor fixo, a contratante pode exigir padrões de desempenho mais altos e maior comprometimento com os indicadores.

Desvantagens:

Risco de Pagamento por Disponibilidade, não por Resultado: O modelo pode levar a situações em que o contratado recebe mesmo sem entregar valor proporcional. Há risco de pagar por capacidade ociosa, já que o foco é na manutenção de um nível mínimo, não na produção efetiva.

Dificuldade de Mensuração e Auditoria: Níveis Mínimos de Serviço podem ser subjetivos e de difícil comprovação na prática, podendo gerar divergências e litígios.

Menor Incentivo à Inovação e Melhoria Contínua: Ao assegurar receita fixa para manter apenas níveis mínimos, o fornecedor pode não se engajar em propor melhorias ou otimizações.

Risco de Desalinhamento com a Demanda Real: O órgão pode ter períodos de baixa utilização, mas continuará pagando o valor fixo.

Solução 03 – Serviços de Gerenciamento de Sistemas Computacionais (UST)

A Unidade de Serviço Técnico (UST) é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de serviços técnicos especializados em TIC. Essencialmente, a UST funciona como uma "moeda" contratual que busca precificar não apenas o tempo despendido, mas a complexidade e a especialização envolvidas na prestação de um serviço.

Este modelo "produz" os serviços de TI; ao atribuir um "preço" padronizado (em USTs) para cada item de um Catálogo de Serviços, o modelo transforma serviços intangíveis em produtos quantificáveis. Isso desloca o foco contratual dos insumos (horas de trabalho, número de profissionais) para os produtos (serviços entregues).

Vantagens:

Alinhamento com o "Pagamento por Resultados": O pagamento é estritamente vinculado à execução, entrega e aceite de cada demanda. Remunera-se o produto final da atividade, não apenas a alocação de pessoal.

Flexibilidade e Especialização: O modelo é altamente flexível, pois permite que a Administração demande, de um único contrato, uma ampla variedade de serviços com diferentes níveis de complexidade. Pode-se solicitar tarefas que exijam desde técnicos júnior até arquitetos sênior, conforme a necessidade de cada atividade.

Gestão facilitada por métricas e SLAs: A contratação por unidade de serviço permite o acompanhamento preciso dos resultados com base em indicadores de desempenho (SLAs), facilitando a cobrança por níveis de qualidade e entrega.

Foco na atividade-fim: Libera a equipe interna para atividades estratégicas, enquanto as rotinas operacionais e de sustentação ficam a cargo do parceiro especializado.

Agilidade na implementação de soluções: Facilita a contratação de especialistas para demandas pontuais ou projetos específicos, reduzindo o tempo de resposta a problemas.

Redução de obrigações trabalhistas: Minimiza encargos relacionados à contratação direta, transferindo parte dessas responsabilidades para a empresa prestadora.

Desvantagens:

Dependência de terceiros: Pode criar vínculo de dependência em relação ao fornecedor, especialmente se o *know-how* crítico for transferido para fora da instituição.

Perda de conhecimento interno: O acúmulo de conhecimento técnico tende a ficar com a empresa prestadora.

Custos em Alta Demanda: O pagamento por unidade de serviço pode gerar custos elevados em situações de alta demanda. (Nota: Esta desvantagem é vista como uma vantagem de flexibilidade, pois em baixa demanda o custo também é reduzido, diferentemente da Solução 02).

Dificuldade de mensuração de resultados: A definição precisa das unidades de serviço e dos SLAs no Catálogo de Serviços pode ser complexa

Conclusão da Análise

Conclui-se, pois, pela escolha da Solução nº 03 – Serviços de Gerenciamento de Sistemas Computacionais (UST).

A Solução 03 representa o modelo mais alinhado às boas práticas de governança de TI e gestão de contratos de serviços especializados, pois possibilita uma correlação direta entre o valor pago e o resultado entregue, eliminando o risco de pagamento por mera disponibilidade de pessoal (visto na Solução 01) ou por capacidade ociosa (visto na Solução 02).

Este modelo garante maior flexibilidade operacional, escalabilidade conforme a demanda real, responsabilização técnica mensurável via SLAs (Anexo II) e foco na entrega de valor, em total consonância com os princípios da eficiência, economicidade, vantajosidade e sustentabilidade fiscal previstos na Lei nº 14.133/2021.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Após levantamento das possíveis soluções, pela equipe de planejamento de contratação e pela área de TIC do ITEC, conclui que as soluções inviáveis correspondem a:

Nº da Solução	Descrição da Solução
Solução 01	Posto de Trabalho Fixo
Solução 02	Pagamento fixo com garantia de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

Justificativa da Inviabilidade da Solução 01 (Posto de Trabalho Fixo):

Embora a contratação por posto de trabalho (Solução 01) pareça, à primeira vista, assegurar a presença constante de profissionais, esse modelo apresenta sérias limitações para a gestão eficiente e estratégica dos serviços de TI. O foco na simples alocação de mão de obra, sem vinculação direta a resultados ou entregáveis mensuráveis, gera alto custo fixo, reduz a flexibilidade contratual e compromete a escalabilidade necessária para lidar com variações de demanda.

A Solução 01, por estar baseada em disponibilidade de pessoal e não em resultados, dificulta a adaptação rápida às necessidades do ambiente tecnológico, criando risco de ociosidade em períodos de baixa utilização e sobrecarga em momentos de alta demanda. Esse descompasso impacta diretamente a prontidão operacional e aumenta a vulnerabilidade da infraestrutura crítica, como os Datacenters, que exigem operação contínua e ininterrupta.

Adicionalmente, a ausência de mecanismos objetivos de mensuração e de vinculação do pagamento à entrega efetiva compromete a eficiência e dificulta a fiscalização contratual. Na prática, o modelo de posto de trabalho tende a se aproximar de uma terceirização de mão de obra, o que pode desvirtuar o objetivo da contratação pública, sujeitando o órgão a questionamentos jurídicos e riscos trabalhistas.

Portanto, a adoção da Solução 01 não se mostra adequada, uma vez que gera custos elevados, reduz a flexibilidade operacional, compromete a eficiência e pode expor o órgão a riscos jurídicos e operacionais significativos.

Justificativa da Inviabilidade da Solução 02 (Pagamento fixo com NMS):

Ainda que a contratação por Pagamento fixo com garantia de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) (Solução 02) pareça oferecer maior segurança contratual, este modelo apresenta desvantagens significativas para a eficiência e economicidade.

O principal risco da Solução 02 é o pagamento focado na disponibilidade, e não no resultado efetivo. O modelo pode levar a situações em que o contratado recebe o valor fixo mesmo sem entregar um valor proporcional, criando o risco de pagar por capacidade ociosa. O foco é restrito à manutenção de um nível mínimo, e não à produção efetiva ou à busca por otimização, desalinhando o custo da demanda real do órgão, que pode ter períodos de baixa utilização.

Adicionalmente, os Níveis Mínimos de Serviço podem ser subjetivos e de difícil comprovação prática. Essa dificuldade de mensuração e auditoria pode gerar divergências entre o ITEC e a contratada, abrindo espaço para glosas, litígios e riscos jurídicos.

Ao assegurar uma receita fixa para manter apenas o mínimo, o fornecedor não possui incentivos contratuais para a inovação ou melhoria contínua, diferentemente do modelo de UST, que recompensa a eficiência. O modelo falha em alinhar o pagamento à entrega efetiva de valor, representando um risco à eficiência na aplicação dos recursos públicos.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

No processo de definição da solução mais adequada para a contratação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação (TI), foram analisadas as seguintes alternativas:

- Solução 1: Contratação por posto de trabalho (alocação de mão de obra).
- Solução 2: Pagamento fixo com garantia de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
- Solução 3: Serviços de Gerenciamento de Sistemas Computacionais (UST).

Após criteriosa avaliação técnica, jurídica e operacional, concluiu-se que a **Solução 3** é a mais alinhada aos princípios e diretrizes da Lei nº 14.133/2021, especialmente os da eficiência, economicidade, vantajosidade, planejamento, transparência e continuidade dos serviços públicos, devendo ser a opção adotada por esta Administração.

Fundamentação Técnica

- **Modelo Baseado em Entregas e Resultados** A Solução 3 adota um modelo de remuneração por resultados, estruturando a contratação em unidades técnicas mensuráveis, com entregas claramente definidas e validadas. Diferentemente das soluções baseadas em disponibilidade (posto de trabalho ou NMS), a UST vincula o pagamento à execução comprovada de serviços, o que reforça a transparência, a rastreabilidade e o controle contratual.
- **Flexibilidade e Escalabilidade Operacional** O modelo 3 oferece maior adaptabilidade e escalabilidade, permitindo o ajuste do volume de serviços conforme a real necessidade da instituição. Durante picos de demanda, o contrato pode ser ampliado; em períodos de estabilidade, o consumo é naturalmente reduzido, evitando custos fixos desnecessários. Essa elasticidade é essencial para ambientes críticos de TI, como datacenters, que exigem operação ininterrupta (24x7).
- **Garantia de Continuidade e Conformidade Legal** A Solução 3 (UST) atende integralmente ao preceito de continuidade dos serviços públicos (art. 6º, inciso XXIII, da Lei nº 14.133/2021) ao estabelecer um modelo de execução contratual baseado em entregas mensuráveis, resultados verificáveis e mecanismos de controle de qualidade e desempenho (SLA e OLA).
- **Economicidade e Transparência na Gestão de Custos** O pagamento proporcional ao serviço efetivamente entregue promove economicidade e transparência fiscal. Ao contrário dos modelos fixos, o UST elimina o pagamento por capacidade ociosa e incentiva o fornecedor a operar com máxima eficiência. A padronização das unidades técnicas facilita a comparabilidade entre propostas e assegura uma gestão financeira baseada em indicadores concretos.
- **Alinhamento com as Boas Práticas de Governança e FinOps** A Solução 3 está alinhada às boas práticas de Governança de TI, Gestão de Serviços (ITIL) e FinOps (*Financial Operations*), ao atrelar o custo à entrega efetiva e ao desempenho obtido. Esse formato estimula o fornecedor a buscar melhoria contínua, inovação e otimização de custos.

Diante da análise técnica, jurídica e operacional realizada, conclui-se que a **Solução 3: Serviços de Gerenciamento de Sistemas Computacionais (UST)** é a alternativa mais eficiente, segura e vantajosa para atender às demandas de serviços técnicos de TI deste órgão.

O modelo de UST se destaca por:

- Promover eficiência e economicidade, eliminando custos fixos e ociosos e vinculando pagamentos à efetiva entrega dos serviços.
- Garantir conformidade com a Lei nº 14.133/2021, especialmente no tocante à continuidade dos serviços públicos.
- Aumentar a flexibilidade operacional, ajustando a execução conforme as variações de demanda.
- Reforçar a transparência e a rastreabilidade contratual, com métricas e indicadores de desempenho objetivos.
- Alinhar-se às boas práticas de Governança de TI, FinOps e *SLA Management*, promovendo contratos baseados em resultados e não em disponibilidade.
- Garantir a continuidade e a qualidade dos serviços críticos, assegurando estabilidade e desempenho em ambientes de missão essencial.

Em síntese, a Solução 3 representa a melhor alternativa técnica, econômica e jurídica para a Administração, promovendo contratação baseada em resultados, eficiência operacional e gestão transparente de recursos públicos.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

A solução busca a implementação do modelo de Governança para gestão de serviços de recursos de TI com a melhoria do canal de comunicação com o usuário e consequente aumento da satisfação com os produtos e serviços ofertados pelo ITEC em conformidade com processos da ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade e ISO 20000-1:2018/2020 - Sistema de Gestão de Serviços.

Na prestação dos serviços que serão designados pelo Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas, conforme avaliação interna da sobrecarga de demanda, atendimento de seus padrões de qualidade no desempenho dos serviços, assim como a alocação de área específica para cada funcionário da Contratada, que será vinculada às áreas meio das atividades do órgão, sendo estritamente obedecidas as competências e atribuições de cada cargo.

As descrições/especificações estão em conformidade com a Convenção Coletiva de Trabalho 2024/2025, número de registro no Ministério de Trabalho e Emprego – MTE: AL000178/2024, data do registro no Ministério de Trabalho e Emprego – MTE: 06/08/2024, Número da Solicitação MR033846/2024, Número do Processo 13057.201019/2024-43.

Além disso, consta como descrição da solução que engloba esta contratação:

- Identificação, mapeamento e melhoria dos processos de trabalho, gestão de produtos e serviços de TI;
- Aumento na capacidade de atendimento aos usuários e redução do tempo e custos operacionais, com estruturação e manutenção de quadro de pessoal adequado;
- Redução do tempo de solução das ocorrências reportadas;
- Redução da quantidade de incidentes relacionados a alterações tempestivas e não planejadas;
- Mensuração dos atendimentos e geração de dados históricos dos incidentes e problemas;
- Redução de riscos de interrupção de serviços e sistemas devido ao gerenciamento de mudanças e entregas;
- Aumentar a produtividade e a capacidade de entrega de sistemas do ITEC para os órgãos e entidades do Governo do Estado de Alagoas;
- Ofertar ao ITEC uma evolução em sua estrutura de gestão efetiva de escopo, tempo e custo para os serviços descritos neste Estudo Técnico Preliminar e posterior Termo de Referência;
- Instrumentalizar o ITEC de ferramentas para gestão e operação de seus ativos intangíveis contidos nos sistemas de informação;
- Tratar de maneira diferenciada as demandas de desenvolvimento, exigindo maior qualidade do fornecedor para os serviços mais complexos e buscando maior competitividade, maior participação de empresas menores nos serviços menos complexos;
- Alinhamento estratégico.

Normativos aplicáveis ao objeto

De acordo com o objeto da contratação, não foram identificados normativos, inclusive técnicos ou sobre critérios ou práticas de sustentabilidade, que o disciplinem, ou a atividade de sua comercialização.

Requisitos do objeto

CATSER	Descrição	Unidade de Medida
27006	Serviços de Gerenciamento de Sistemas Computacionais Descrição Complementar: Serviços Técnicos Especializados em Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.	UST

Natureza do objeto

De engenharia

Com base nas disposições tanto da Lei Federal nº 5.194, de 1966, quanto da Lei Federal nº 6.496, de 1977, além das Resoluções do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia (CONFEA), inclusive Resolução CONFEA nº 218, de 1973, o objeto da contratação não consiste em serviço de engenharia.

Comum

O objeto da contratação é comum, visto poderem seus padrões de desempenho e qualidade ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.

Execução continuada

O objeto da contratação consiste em serviço a ser executado de forma continuada, sendo imperiosa a sua prestação ininterrupta, em face do desenvolvimento habitual das atividades administrativas, sob pena de prejuízo ao interesse público, tendo em vista:

- sua habitualidade: os serviços de infraestrutura do Datacenter são habituais pela necessidade da continuidade dos sistemas, aplicativos e a disponibilidade constante dos dados. Esta prestação assegura que o ITEC possa contar com acesso ininterrupto aos seus sistemas, colaboração remota, backups, Disaster & Recovery e armazenamento seguro; e

- sua essencialidade: A essencialidade é evidente, pois a paralisação desses serviços pode implicar prejuízos significativos à administração pública. A paralisação no principal datacenter do estado pode acarretar prejuízos financeiros, perda de produtividade e danos à reputação não só do ITEC como do próprio estado.

Regime de dedicação exclusiva de mão de obra

Considerando os requisitos exigidos para a execução contratual, o objeto da contratação não consiste em serviço com regime de dedicação exclusiva de mão de obra (MDO).

Regime de execução do serviço

Considerando o risco para a Administração, bem assim o critério a ser utilizado para remunerar a contratada, em relação a todos os CATSER, a contratação adota como regime de execução a empreitada por preço unitário, quando se contrata a execução do serviço por preço certo de unidades determinadas.

Prazo de vigência

O prazo de vigência da contratação é de 05 (cinco) anos, contado da sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

A definição do prazo inicial de 05 (cinco) anos mostra-se tecnicamente adequada em razão da natureza continuada, essencial e crítica dos serviços de infraestrutura de TIC prestados no Datacenter Estadual, que sustentam sistemas estruturantes e de missão essencial do Governo do Estado. Trata-se de ambiente que opera em regime 24x7, com elevados requisitos de disponibilidade, segurança da informação, continuidade de negócios e resposta a incidentes, cuja interrupção ocasionaria grave prejuízo à Administração Pública e à sociedade. A estabilidade contratual é, portanto, condição indispensável para assegurar a prestação ininterrupta dos serviços, em consonância com o princípio da continuidade do serviço público previsto na Lei nº 14.133/2021.

Além disso, o modelo adotado, Serviços de Gerenciamento de Sistemas Computacionais medidos por UST, demanda um período contratual mais extenso para viabilizar a maturação da operação, a consolidação dos processos de gestão (incidentes, problemas, mudanças, capacidade e continuidade), a absorção do ambiente tecnológico complexo do ITEC e a efetiva transferência e retenção de conhecimento institucional. O prazo de 05 anos permite que a contratada realize investimentos estruturantes em capacitação, melhoria contínua, automação, governança e inovação tecnológica, assegurando ganhos progressivos de eficiência operacional, qualidade dos serviços e redução de riscos ao longo da execução contratual.

Sob o aspecto econômico e de governança, a contratação com prazo inicial de 05 (cinco) anos promove vantajosidade e economicidade, ao reduzir custos administrativos recorrentes com novos certames, mitigar riscos de descontinuidade contratual e permitir melhor planejamento financeiro, técnico e orçamentário. Ademais, o prazo está plenamente alinhado aos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, que autorizam contratos de serviços contínuos por períodos mais longos quando justificados tecnicamente, especialmente em contratações de TIC de alta complexidade e criticidade, como é o caso do Datacenter do Estado de Alagoas.

Qualificação econômico-financeira

Definida a entrega em prazo superior a 30 (trinta) dias da data da licitação (entrega futura), e de acordo com a área do objeto da contratação e o porte das empresas que nela atuam, considerando a existência de maior risco para a Administração, em função da complexidade e do vulto da contratação, há necessidade da exigência de patrimônio líquido mínimo para habilitação.

O percentual de patrimônio líquido mínimo exigido será de 3% (três por cento) do valor estimado da contratação, proporcional aos riscos que a inexecução total ou parcial do contrato pode acarretar para a Administração, consideradas, entre outros fatores, as particularidades e a essencialidade do objeto da contratação.

Deverá ser apresentada a relação dos compromissos assumidos pelo licitante que importem diminuição da capacidade operativa ou absorção de disponibilidade financeira, calculada está em função do patrimônio líquido atualizado e sua capacidade de rotação.

Capacidade técnico-operacional

De acordo com a especificidade necessária à experiência anterior da contratada, identificam-se os seguintes critérios e parâmetros objetivos para a definição do que sejam características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto da contratação:

- Características: execução de serviço continuado com fornecimento de Serviços Técnicos Especializados em Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação;

- Quantidades: no mínimo 50%, cinquenta por cento) da quantidade do objeto licitado;

A exigência de características mais específicas para a empresa licitante justifica-se pela criticidade e complexidade do objeto a ser contratado (sustentação do Datacenter do Estado), demandando um nível superior de maturidade em gestão. Desta forma, exige-se:

- Certificação ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade), com validade superior a 06 (seis) meses.
 - Justificativa: Assegura que a contratada possui processos internos maduros, auditados e em operação conforme um padrão internacional. Isso resulta em maior eficiência operacional, torna a comunicação com o ITEC mais assertiva e garante um nível superior de qualidade (respostas qualitativas) no atendimento às requisições de serviço.
- Certificação ISO/IEC 20000-1 (Gestão de Serviços de TI), com validade superior a 06 (seis) meses.
 - Justificativa: Demonstra que a licitante opera com base nas melhores práticas de gestão de serviços de TI (como o framework ITIL). Isso é crucial para garantir a total aderência e alinhamento aos procedimentos internos de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e capacidade já estabelecidos pelo ITEC e detalhados neste ETP.
- Certificação ISO 37301 (Sistema de Gestão de Compliance) ou selo CertiGov nível prata, com validade superior a 06 (seis) meses.
 - Justificativa: Atesta que a empresa e seus funcionários mantêm uma cultura de integridade, boas práticas e conformidade com as legislações vigentes (como a LGPD). Isso é vital para assegurar a devida diligência (*due diligence*) na alocação de mão de obra e na gestão de parceiros de negócio que atuarão no ambiente do ITEC.
 - O Itec, desta forma, coadunando com a implantação do programa em todo o Estado de Alagoas pela CGE e boas práticas praticadas em contratos do Banco Mundial e Banco Interamericano de Desenvolvimento
- Comprovação de Programa de Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018)

Justificativa: O ITEC, em alinhamento estratégico com as diretrizes do Comitê Estadual de Proteção de Dados (CEPD), possui uma Política de Segurança da Informação que implementa rigorosamente os princípios da LGPD (vide Seção 18 da política). A empresa contratada atuará como "Operadora" (nos termos da LGPD), acessando, manuseando e processando dados e informações sensíveis sob a custódia do ITEC e do Estado de Alagoas. Dessa forma, a exigência de um programa de adequação à LGPD não é apenas uma boa prática, mas um requisito mandatório de conformidade. Isso assegura a corresponsabilidade no tratamento de dados, mitiga riscos jurídicos e operacionais para o ITEC e garante que o fornecedor possua os controles técnicos e administrativos necessários para a observância da Lei.

Capacidade técnico-profissional

Considerando a necessidade de qualificação profissional específica dos profissionais responsáveis pela execução do objeto da contratação, definem-se suas parcelas de maior relevância e valor significativo, para efeito de anotação ou registro de responsabilidade técnica em seu corpo de funcionários com no mínimo 06 meses de atuação junto a empresa:

- AWS Certified Cloud Practitioner
- AWS Certified Solutions Architect - Associate
- Oracle Cloud Infrastructure 2023 Certified Foundations Associate
- Oracle Cloud Infrastructure 2023 AI Certified Foundations Associate
- Microsoft Certified: Azure Fundamentals
- Cybersecurity Awareness – CAPC
- Zabbix Certified Professional 6.0
- Zabbix Certified Specialist 6.0
- ITIL 4 Foundation
- ISO/IEC 20000 IT Service Management Associate
- ISO/IEC 27001 Information Security Associate
- ITIL V3 Foundation Certificate in IT Service Management
- AWS Certified Solutions Architect – Associate
- Oracle Database Certified Administration
- Oracle Database 12c PreSales Specialist
- Microsoft Certified IT Professional - MCP
- Microsoft Certified IT Professional: Microsoft Technology Associate - Database Administration
- ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management
- Oracle Cloud Infrastructure Certified Foundations Associate
- Oracle Cloud Infrastructure AI Certified Foundations Associate
- ISO 9001:2015 Lead Auditor
- ISO 20000-1 Lead Auditor
- ISO 31000 Risk Manager
- ISO 27001 Lead Auditor
- ISO 38500 - Lead IT & Corporate Governance Manager

- ISO/IEC 38505 - Data Governance Manager
- ISO 37001 and 37301 Lead Auditor
- ISO 22301 Business Continuity Management System
- ISO 27557 Risk Privacy
- ISO/IEC 27701 Lead Auditor

Instalações e aparelhamento

De acordo com o objeto da contratação, não há necessidade da exigência de instalações e aparelhamento específicos da contratada para o cumprimento das obrigações por ela assumidas.

Obrigações da contratada

De acordo com o objeto da contratação, não há necessidade da exigência de obrigações específicas da contratada, sendo adequadas e suficientes aquelas previstas na minuta padronizada pela PGE/AL.

Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)

De acordo com o objeto da contratação, as categorias profissionais que serão empregadas na execução do serviço enquadram-se na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) da seguinte forma:

- Analista de Infraestrutura
- Analista de Banco de Dados
- Analista de Redes
- Engenheiro de Rede Avançada
- Técnico de Infraestrutura
- Assistente de Informática
- Técnico de Informática
- Analista de Infraestrutura em Cloud
- Analista Financeiro-Operacional em Cloud

Vistoria

A vistoria nas instalações do local de execução do serviço poderá ser realizada de segunda a sexta-feira, das 09 horas às 17 horas.

De acordo com o objeto da contratação, não há necessidade da indicação de outras instruções específicas sobre a vistoria, sendo adequadas e suficientes aquelas previstas na minuta padronizada pela PGE/AL.

A vistoria é opcional e não enseja em penalidade ou desqualificação da empresa.

Deslocamentos e hospedagem

De acordo com o objeto da contratação, não há necessidade de deslocamentos e hospedagem dos profissionais que serão empregadas na execução do serviço.

Uniformes, materiais e equipamentos

De acordo com o objeto da contratação, não há necessidade de indicar uniformes, materiais e equipamentos específico a serem disponibilizados em favor da Administração.

Participação de cooperativa

De acordo com o objeto da contratação e considerado o modo como é usualmente executado no mercado em geral, não será aceita cooperativa para a sua prestação, tendo em vista haver necessidade de subordinação jurídica entre o obreiro e a cooperativa contratada ou a Administração (impossibilidade de execução com autonomia pelos cooperados), bem assim pessoalidade e habitualidade (impossibilidade de a execução da gestão operacional do serviço ser compartilhada ou em rodízio entre os cooperados).

Modelo de execução do objeto

A execução do objeto da contratação seguirá a seguinte dinâmica:

- São métodos ou rotinas de execução do trabalho e das etapas a serem executadas:
- Será aberto ticket de chamado pela ferramenta GLPI na categoria Requisição, Incidente, Problema ou Incidente de Segurança da Informação
- A empresa deverá ter os técnicos dentro de Maceió para pronto atendimento, respeitando os SLA do ANEXO II.
- O suporte técnico deverá estar disponível 24x7x365 atendendo aos SLA do ANEXO II.

Prazo de execução

O objeto da contratação terá prazo de execução contado, do efetivo recebimento da Ordem de Execução, até a expiração do prazo de vigência contratual e seguirá o seguinte cronograma físico-financeiro:

Evento	Responsável	Prazo	Critério de aceite
Início Contrato	ITEC e Contratada	Data assinatura de Contrato	Cópias do contrato assinadas pela Contratante e Contratada
Reunião Inicial	ITEC e Contratada	Assinatura contrato + 5 dias	Ata de reunião assinada
Disponibilização dos técnicos contratados dos provedores (item 1 lote único)	Contratada	Reunião inicial + 10 dias	Ordem de serviço emitida
Disponibilização das ferramentas de ITSM	Contratada	Reunião inicial + 15 dias	Encaminhamento formal de contas e links de acesso as ferramentas

Aceitação de consórcio

De acordo com a complexidade e o vulto da contratação, e realizado o parcelamento do seu objeto, não se aceitará consórcio na disputa da licitação ou na contratação, de modo a permitir que mais empresas compitam individualmente entre si pela solução, aumentando o universo da disputa e a chance da obtenção de melhor proposta.

Modelo de gestão do contrato e critérios de medição e pagamento

Indicam-se para participação da gestão do contrato o(s) seguinte(s) agente(s) público(s):

- I - Luiz Eugênio de Castro Barroca, Superintendente de Prospecção, Relacionamento e Negócios, matrícula nº 697-1;
- II - Cláudio Jorge da Rocha Cavalcanti, Gerente de Liberação, Continuidade e Disponibilidade de Serviços, matrícula nº 068- 0;
- III - Luís Cláudio Burgos de Oliveira Freire, Diretor de Serviços de Desenvolvimento de Sistemas Corporativos, matrícula nº 070-1;
- IV - Robinson Tenório de Melo, Gerente de Incidentes, Problemas e Configurações de Serviços, matrícula nº 069-8; e

A comunicação a ser estabelecida entre o órgão ou entidade e a prestadora do serviço será feita de acordo com os seguintes mecanismos:

- A comunicação entre o Contratante e a Contratada durante a execução do contrato, será feita, preferencialmente, por meio dos prepostos designados pela contratada.

Poderão ser utilizados os meios de comunicação:

- I. Chamado registrado no GLPI;
- II. Ata de Reunião;
- III. Ofício;
- IV. E-mails.

Critérios de Medição e Pagamento

Será adotado critério de remuneração com base no resultado, de modo que, para efeito de pagamento, proporcional ao atendimento das metas estabelecidas, a forma de aferição ou medição do serviço seguirá as seguintes diretrizes:

- A unidade de medida adotada será a Unidade de Serviço Técnico (UST). Esta unidade mensura o esforço e a complexidade dos resultados entregues (solução de incidentes, requisições de serviço, projetos e monitoramento), conforme quantitativos prefixados no Catálogo de Serviços (Anexo II). Este modelo elimina a remuneração baseada na simples disponibilização de mão de obra ou horas trabalhadas, focando na entrega efetiva de soluções.
- A produtividade de referência é definida pelos Acordos de Nível de Serviço (SLA) estabelecidos na Matriz de Impacto x Urgência (Prazos de Reação e Solução) e ANEXO II. A qualidade esperada exige que cada UST faturada possua a evidência técnica da solução (logs, prints, relatórios) no GLPI e a devida atualização da Base de Conhecimento, garantindo a efetividade do serviço prestado.
- O pagamento será vinculado à conformidade dos serviços, aferida mensalmente pelos seguintes indicadores, cujas metas e faixas de glosa estão detalhadas na tabela do Instrumento de Medição de Resultado (IMR):
 - IAP (Índice de Atendimento no Prazo): Mede o percentual de chamados resolvidos dentro do SLA contratado.
 - ISU (Índice de Satisfação do Usuário): Mede a qualidade percebida pelos usuários finais.
 - ID (Índice de Disponibilidade): Mede o tempo de uptime dos serviços críticos sustentados.
 - IAC (Índice de Aderência a Compliance): Mede o cumprimento das normas de segurança e conduta.
 - Os registros para cálculo dos indicadores (IAP, ISU, ID) serão extraídos automaticamente das ferramentas de gestão (GLPI e Zabbix), no caso do IAC serão através da Ouvidoria do Estado, Sistema de Informação ao Cidadão, Canal de Denúncia da Empresa (que deverá ter em seu site devido a certificação de Compliance) ou qualquer outra forma legal direcionada aos funcionários da empresa ou a própria empresa.
- O pagamento mensal será o somatório das USTs executadas subtraído dos descontos (glosas) aplicados conforme o IMR.
 - O não atendimento das metas dentro da faixa de tolerância (ex: IAP entre 90% e 95%) resultará em redimensionamento do pagamento (glosa técnica).
 - O desempenho abaixo do limite mínimo aceitável (ex: IAP < 80% ou ID < 98%) sujeitará a Contratada, além da glosa máxima, à abertura de processo administrativo para aplicação de sanções (multa, advertência) e poderá ensejar a rescisão unilateral por inexecução.
 - Esses processos administrativos não incidirá no indicador IAC, por ser resultado de outros indicadores.

Procedimentos de Recebimentos

A conformidade dos produtos e dos serviços entregues com relação às especificações técnicas e com a proposta da contratada, com vistas ao recebimento provisório, será avaliada conforme a verificação técnica do Relatório Mensal de Execução, utilizada a lista de verificação a seguir:

- O Relatório Mensal contém a listagem completa dos chamados atendidos e sua conversão para UST?

- Os chamados faturados possuem as evidências da solução anexadas no sistema GLPI?

- Houve a atualização do Inventário/CMDB para os serviços que envolveram mudança de configuração?

- Os cálculos dos indicadores de nível de serviço (SLA/IMR) apresentados conferem com os dados extraídos da ferramenta de monitoramento?

A conformidade dos produtos e dos serviços entregues com relação aos termos contratuais e com a proposta da contratada, com vistas ao recebimento definitivo, será avaliada conforme a análise administrativa e fiscal, após o prazo de contraditório das glosas, utilizada a lista de verificação a seguir:

- As eventuais justificativas para descumprimento de SLA foram analisadas e aceitas (ou rejeitadas) pelo Fiscal Técnico?

- A Contratada apresentou a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária (FGTS, INSS, CNDs) atualizada?

- O valor final da Nota Fiscal corresponde ao valor validado no Recebimento Provisório, deduzidas as glosas aplicadas?

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

A demanda do órgão tem como base as características do ambiente computacional do ITEC e a volumetria histórica, elementos essenciais para o correto dimensionamento dos custos pela Licitante. Para a elaboração da proposta, devem ser considerados obrigatoriamente:

Volumetria do Ambiente (Book de Capacidade): A Licitante deve dimensionar sua equipe e estrutura de atendimento considerando o parque tecnológico descrito no ANEXO I - Book de Capacidade.

Complexidade e SLAs: O dimensionamento deve observar a variação de complexidade das atividades (Nível 1 a Nível 3/Especialista) e os rigorosos prazos de atendimento (SLA) exigidos no ANEXO II - Catálogo de Serviços.

Para auxílio de formulação da proposta, considerar ANEXO IV.

Regime de Execução (24x7): A proposta deve prever os custos com escalas de revezamento, adicional noturno e equipes de sobreaviso para garantir a cobertura 24x7 de serviços críticos, bem como a substituição imediata em casos de férias ou absenteísmo, sem ônus adicional para o Instituto.

Limitação de Custos com Melhoria Contínua da equipe: O licitante deve considerar que o faturamento de USTs para capacitação da equipe técnica está limitado ao teto global de 250 (duzentas e cinquenta) USTs anuais já previsto dentro do quadro 1.1. Quaisquer custos de treinamento que excedam este limite, ou o tempo despendido para o repasse de conhecimento obrigatório (hands-on) que não se enquadre na execução de USTs de serviço, deverão ser absorvidos pelos custos indiretos (BDI) da empresa.

Fornecimento de Ferramentas e Licenças: O valor unitário da UST não deve contemplar a amortização dos custos com o fornecimento de estações de trabalho (notebooks/desktops) para todos os profissionais alocados, incluindo obrigatoriamente o licenciamento de Sistema Operacional e soluções de segurança de endpoint (EDR/XDR), conforme exigido na seção "Materiais a serem disponibilizados", deverão ser absorvidos pelos custos indiretos (BDI) da empresa.

Amortização de Custos de Transição: Não haverá pagamento específico para a fase de instalação de escritório ou mobilização inicial (transição de entrada). Estes custos, deverão ser absorvidos pelos custos indiretos (BDI) da empresa.

Rotinas de fiscalização

De acordo com o objeto da contratação, não há necessidade de definir mecanismos de controle específicos a serem utilizados para fiscalizar a prestação do serviço, sendo adequados e suficientes aqueles previstos na minuta padronizada pela PGE/AL.

Garantia da contratação

Considerando a existência de maior risco para a Administração, em função da complexidade e do vulto da contratação, há necessidade da exigência de garantia de execução.

O percentual de garantia de execução exigido será de 3% (três por cento) do valor do contrato, proporcional aos riscos que a inexecução total ou parcial do contrato pode acarretar para a Administração, consideradas, entre outros fatores, as particularidades e a essencialidade do objeto da contratação.

Índice de reajuste

Considerando a proximidade da efetiva variação dos preços do objeto da contratação e o maior conservadorismo do indicador, define-se a aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) para a excepcional hipótese de reajuste.

Parcelamento

Do objeto

De acordo com o objeto da contratação, e após a avaliação da sua divisibilidade, com base na necessidade administrativa e no mercado fornecedor, procedeu-se ao maior parcelamento técnica e economicamente possível, realizando-se licitação do tipo menor preço por grupo de itens, em relação a todos os CATSER.

A utilização de lote único é uma estratégia sólida para assegurar que o preço não afete negativamente o custo de outro, promovendo, assim, a economicidade.

Os itens desta contratação foram agrupados em lote único devido à sua natureza similar, interdependência, detalhes técnicos específicos e necessidade de total compatibilidade para funcionamento perfeito, formando uma solução única.

Uma possível divisão do objeto, obrigatoriamente, colocaria em risco todo o funcionamento da solução, além de exigir uma contínua comunicação entre possíveis fornecedores, fato que traria sérios prejuízos à correta operação dos sistemas corporativos e críticos (funcionamento 24 horas, 07 dias da semana).

Neste sentido o agrupamento em lote único irá garantir economicidade, permitindo que as licitantes ofereçam melhores valores para todos os itens da solução, sem prejudicar a competição, dado que esse modelo de fornecimento é comum no mercado.

Do item ou grupo de itens

Quanto à possibilidade de divisão dos itens em parcelas ainda menores, tem-se por inviável, tendo em vista o vulto e a uniformidade do objeto, inclusive quanto a prazo e local de entrega, e a necessidade de resguardar a economia de escala.

Do Sistema de Registro de Preços

A adoção do Sistema de Registro de Preços, por meio de Ata de Registro de Preços, mostra-se tecnicamente adequada e juridicamente fundamentada nos termos do art. 3º, inciso II, do Decreto Estadual nº 95.019/2023, uma vez que o objeto da contratação consiste em serviços remunerados por unidade de medida, no caso, a Unidade de Serviço Técnico (UST).

Trata-se de modelo contratual no qual a demanda não é plenamente previsível, variando conforme a volumetria de chamados, a complexidade das atividades, a criticidade dos sistemas e as flutuações naturais do ambiente tecnológico do Datacenter. O SRP permite, assim, a contratação sob demanda, com preços previamente registrados, garantindo aderência entre o consumo efetivo dos serviços e a correspondente despesa pública.

Além disso, a contratação por Ata de Registro de Preços confere maior flexibilidade, eficiência e economicidade à Administração, ao possibilitar a emissão de ordens de serviço conforme a real necessidade operacional, sem a obrigatoriedade de consumo integral do quantitativo estimado.

Tal característica é especialmente relevante no modelo de UST, no qual o pagamento está vinculado exclusivamente aos serviços efetivamente executados e aferidos, evitando-se o pagamento por capacidade ociosa ou estimativas superdimensionadas. Dessa forma, o SRP se revela o instrumento mais adequado para garantir a adequada gestão financeira, a continuidade dos serviços críticos de TIC e a observância dos princípios da eficiência, do planejamento e da vantagem previstos na legislação vigente.

Cumprir destacar, ainda, que está vedada adesão da eventual ARP por outros Órgãos.

A vedação à adesão de outros órgãos à Ata de Registro de Preços justifica-se pela natureza específica e exclusiva do objeto, uma vez que os serviços de tecnologia da informação a serem contratados destinam-se à sustentação, operação e evolução do Datacenter Estadual, cuja gestão, governança e responsabilidade institucional são integralmente atribuídas ao Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas – ITEC.

Trata-se de ambiente altamente especializado, com arquitetura, processos, ferramentas, políticas de segurança e níveis de serviço próprios, definidos a partir das necessidades internas do Instituto e dos sistemas críticos por ele gerenciados, não sendo, portanto, uma solução padronizada ou replicável a outros órgãos da Administração.

Instalação de escritório

A exigência de que a empresa contratada possua ou instale escritório com estrutura administrativa mínima no Município de Maceió/AL decorre da essencialidade e criticidade dos serviços de infraestrutura de TIC prestados ao Datacenter do Estado, cuja execução é contínua e indispensável à manutenção de sistemas governamentais estratégicos. A presença física local é necessária para assegurar celeridade na resposta à gestão e à fiscalização contratual, viabilizando a pronta disponibilização de prepostos, a realização imediata de reuniões técnicas e administrativas, o atendimento tempestivo a demandas formais da Administração e a rápida tomada de decisões em situações que possam impactar a continuidade dos serviços. Tal medida garante maior eficiência na execução contratual, reduz riscos operacionais e reforça a governança do contrato, em estrita observância ao interesse público.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 412.230.000,00

Consumo mínimo para 05 (cinco) anos de 450.000 UST e máximo de 2.100.000 UST, com custo estimado para 05 (cinco) anos, tendo o valor da UST a R\$ 196,30, de R\$ 412.230.000,00.

Para este valor, foi utilizado a convenção coletiva de trabalho 2025/2026:

- Número de Registro no MTE: AL000204/2025
- Data de Registro no MTE: 05/08/2025
- Número da Solicitação: MR038552/2025
- Número do Processo: 13057.200735/2025-94
- Data do Protocolo: 09/07/2025

Nos salários na CCT há 09 cargos descritos de forma genérica para atividades na área de desenvolvimento de sistemas e aplicativos e para área de infraestrutura - infraestrutura, redes, cibersegurança, suporte ao usuário, banco de dados, links, central de serviços, call center) sendo esses escopos objeto desse processo, e os cargos que atendem são:

a) Analista de Informática Nível I - R\$ 9.305,25

b) Analista de Informática Nível II - R\$ 7.094,63

e) Técnico em Informática - Jornada de 8h diárias - R\$ 4.509,24

f) Técnico em Informática - Jornada de 6h diárias - R\$ 3.389,22

i) Piso Normativo/Jornada de 6h diárias - R\$ 1.857,52

- Média Salarial Mensal

A média foi adotada como aproximação conservadora, considerando a distribuição heterogênea dos perfis profissionais no contrato ficando em R\$ 5.231,17.

- Encargos Sociais

Foi adotado o percentual de 84,83% de encargos sociais, de acordo com a CCT 2025-2026 em sua CLÁUSULA NONA - DOS ENCARGOS SOCIAIS.

$R\$ 5.231,17 \times 1,8483 \approx R\$ 9.667,95$

- Benefícios Obrigatórios da CCT

Incluindo vale alimentação (22 dias $\times$ R\$ 28,62), com desconto de 10% ao empregado, resultando em custo mensal aproximado de R\$ 566,68 por colaborador.

Desta forma, somado aos benefícios obrigatórios previstos na CCT:

$R\$ 566,68 + R\$ 9.667,95 \approx R\$ 10.234,63$.

- Fator Multiplicador mínimo:

$R\$ 10.234,63 / R\$ 5.231,17 = 1,96$.

- Valor da Hora e da UST

Levando apenas em consideração o custo mínimo de sobrevivência da empresa, sem considerar: despesas administrativas, lucro, riscos contratuais, inadimplência, ociosidade, turnover.

$R\$ 10.234,63 / 220 \approx R\$ 46,52$, sendo a UST R\$ 186,08.

O mercado trabalha com fatores de 2,0 até 3,0. Sendo assim, o valor da UST pode chegar até R\$ 558,24.

Levando em consideração o aumento em relação da CCT do processo inicial com o publicado para esse ano, o valor usado no ETP, e supracitado na diligência, está em fator 2,07 sendo levemente acima do mínimo viável.

- fontes de preço externas (pesquisa em contratações similares, painel de preços, sistemas de referência de mercado).

Não foi encontrado preços no PNCP que seja similar ao escopo deste Instituto, sendo realizado pesquisa de preços aberto, conforme docs. SEI 37739337 e 37739544.

Foram realizadas consultas aos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas do Governo Federal, não sendo identificados itens equivalentes ao objeto contratado, em razão da natureza integrada e sob demanda dos serviços (*infraestrutura, service desk, cloud, DR e sustentação de plataformas*). Dessa forma, justifica-se a adoção de metodologia própria baseada em custo de mão de obra e volumetria operacional.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

Tecnicamente, o modelo de Unidade de Serviço Técnico (UST) é o único que oferece a flexibilidade e a granularidade necessárias para gerenciar um ambiente tão complexo e dinâmico quanto o Datacenter do ITEC, conforme detalhado no ANEXO I - Book de Capacidade e no ANEXO II - Catálogo de Serviços.

A utilização de UST como métrica permite flexibilidade e precisão na mensuração dos serviços entregues, adequando a remuneração à efetiva execução das demandas e promovendo o alinhamento entre os resultados alcançados e a utilização dos recursos públicos. Este modelo favorece a transparência, a eficiência e a adequada prestação dos serviços na gestão do Datacenter.

A Nova Lei de Licitações, Lei nº 14.133/2021, em seu artigo 6º, inciso XVI, estabelece a importância da definição clara dos critérios de mensuração e pagamento dos serviços contratados. A métrica UST corrobora os critérios mensuráveis de avaliação dos serviços, facilitando a fiscalização e o controle dos contratos.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

A escolha pela Solução 3 (Serviços de Gerenciamento de Sistemas Computacionais - UST) está fundamentada em sua superioridade econômica e seu total alinhamento aos modernos princípios de gestão de TI, especificamente a Governança de TI, a gestão de serviços (conforme ISO 20.000-1) e os objetivos da Lei nº 14.133/2021.

Alinhamento à Lei 14.133/2021 e à Eficiência Econômica.

A Lei nº 14.133/2021 determina que a licitação deve assegurar o "resultado de contratação mais vantajoso" (Art. 11), e incentiva a "remuneração variável vinculada ao desempenho" (Art. 144).

O modelo de UST é a materialização desses princípios. Ao contrário de modelos de custo fixo (como o Posto de Trabalho - Solução 01), a Solução 3 implementa o pagamento por uso real. O ITEC pagará apenas pelos serviços efetivamente demandados e entregues, evitando o desperdício de recursos públicos com capacidade ociosa. Isso atende diretamente aos princípios da eficiência e da economicidade.

Fortalecimento da Governança de TI e Foco na Entrega de Serviços (ISO 20.000-1).

Um dos objetivos desta contratação é manutenção do escopo do ITEC que é vinculado a sua missão sendo “Gerenciamento e a entrega de serviços de service desk, a gestão de banco de dados e servidores, além da gestão da infraestrutura de TI e Telecomunicação”. O modelo de UST é a ferramenta econômica que viabiliza esse objetivo.

A ISO 20.000-1 é inteiramente baseada na definição clara dos serviços prestados. O modelo UST obriga a criação e a manutenção de um ANEXO II - Catálogo de Serviços detalhado, onde cada serviço é "produtizado", precificado (em USTs) e possui um SLA claro.

Isso traz dois benefícios econômicos e de gestão cruciais:

1. Foco no Resultado (Serviço): O modelo força a Administração a focar no "fim" (o serviço entregue, ex: "backup restaurado") e não no "meio" (o insumo, ex: "horas de um técnico"). Isso está em linha com as boas práticas de gestão de serviços.
2. Transparência e Rastreabilidade: A Solução 3 oferece total transparência sobre os custos de TI. A gestão saberá exatamente quais serviços estão sendo consumidos, por quem e a que custo. Isso é um pilar fundamental da Governança de TI e do FinOps (Gestão Financeira de Operações de TI), permitindo o alinhamento do custo tecnológico às necessidades de negócio.

Vantagens Econômicas Adicionais

- Flexibilidade e Escalabilidade Econômica: O pagamento por serviço permite que o custo se ajuste à demanda real. Em períodos de baixa utilização, o custo diminui. Em picos de demanda, como nos projetos do "Alagoas Mais Digital", o contrato tem flexibilidade para absorver o serviço sem custos fixos desnecessários.

Acesso a Especialistas sob Demanda: O modelo permite ao ITEC ter à disposição os melhores profissionais para os desafios mais complexos (como arquitetura de nuvem, IA ou segurança avançada) sem a necessidade de arcar com o alto custo fixo de manter esses especialistas em tempo integral. O pagamento é feito apenas pelas USTs consumidas por aquele profissional sênior, otimizando o custo-benefício e garantindo acesso à inovação.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Estudos recentes sobre gestão pública e tecnologia evidenciam um "lag" (defasagem) significativo entre a rápida evolução tecnológica (IA, Cloud, IoT) e a capacidade de adoção de tecnologia pelo setor público. Essa lentidão estatal não se deve à falta de visão, mas a barreiras estruturais:

- Processos de contratação e ciclos orçamentários rígidos e morosos.
- A dificuldade em competir com o setor privado para atrair e reter talentos de ponta, altamente especializados e caros.
- A predominância de sistemas legados e a aversão ao risco, que inibem a experimentação.

A contratação pelo modelo de **Unidade de Serviço Técnico (UST)** é a solução estratégica adotada para mitigar esses desafios estruturais. Os benefícios deste modelo resolvem diretamente essa defasagem, permitindo ao ITEC operar com a velocidade e especialização do mercado privado:

Benefícios Técnicos e Estratégicos (Acesso à Inovação)

- **Acesso à Especialização Avançada:** O Estado enfrenta dificuldade em contratar especialistas em **tecnologias emergentes** (como IA, *FinOps* ou arquitetura de nuvem) na velocidade necessária. O modelo UST permite ao ITEC acessar sob demanda estes profissionais altamente qualificados, contornando a rigidez dos processos seletivos públicos.
- **Inovação Constante:** O modelo incentiva a provedora (cujo *core business* é a tecnologia) a investir continuamente em **tecnologia de ponta** e soluções inovadoras, transferindo esse benefício ao ITEC. Isso quebra o ciclo de obsolescência dos sistemas legados, frequentemente citado como um entrave na gestão pública.

Benefícios Operacionais e de Gestão (Agilidade e Foco)

- **Agilidade e Flexibilidade:** Permite o ajuste dinâmico da capacidade de serviços para acompanhar as flutuações de demanda, superando a lentidão imposta pelos processos licitatórios tradicionais.
- **Celeridade na Implementação:** Permite que projetos sejam iniciados rapidamente, respondendo à velocidade do mercado em vez da velocidade do processo administrativo.
- **Foco na Atividade-Fim:** Libera a equipe interna do ITEC para focar em atividades estratégicas e de governança, transferindo a execução operacional para a contratada.

Benefícios Econômicos e de Custo (Eficiência)

- **Pagamento Proporcional ao Uso:** Otimiza os recursos financeiros ao instituir o pagamento apenas pelos serviços efetivamente utilizados e atestados, eliminando o custo de ociosidade inerente aos modelos de postos de trabalho fixos.

Redução de Custos Fixos e Desoneração: Transfere a gestão de encargos e a manutenção de uma estrutura de pessoal constante para a empresa prestadora de serviços.

17. Providências a serem Adotadas

De acordo com o objeto da contratação, não há necessidade da adoção de cronograma de atividades para adequação do ambiente do Órgão, a fim de que a contratação surta seus efeitos.

18. Contratações correlatas

Não há contratações correlatas ou interdependentes com a contratação.

19. Classificação quanto ao sigilo

Com base na avaliação dos elementos anteriores do estudo técnico preliminar, não há necessidade de classificá-los como sigilosos.

20. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

20.1. Justificativa da Viabilidade

Com base na avaliação dos elementos anteriores do estudo técnico preliminar, esta equipe de planejamento **declara viável** esta contratação.

A contratação se mostra técnica, socioeconômica e ambientalmente viável.

Atesta-se, sob responsabilidade funcional, que o estudo técnico preliminar elaborado é adequado e perfeitamente suficiente tanto à caracterização do interesse público envolvido e da melhor solução para o problema a ser resolvido, inclusive acerca de Descrição, Unidade de Medida e Quantidade, quanto à fundamentação do Termo de referência e demais instrumentos da contratação, elaborado que foi nos moldes do Decreto Estadual nº 90.381/2023.

21. Responsáveis

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

FELIPE GOMES ATHAYDE

Diretor de Serviços de Desenvolvimento de Sistemas Corporativos



Assinou eletronicamente em 29/04/2026 às 12:45:23.

JOSE ROBERTO CELESTINO DA SILVA

Superintendente de Gestão Interna



Assinou eletronicamente em 29/04/2026 às 09:03:54.

JOAO PEDRO CASTELO BRANCO MENDES

Gerente de Desenvolvimento de Sítios



Assinou eletronicamente em 29/04/2026 às 08:29:28.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXO I - BOOK DE CAPACIDADE.pdf (364.08 KB)
- Anexo II - ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.pdf (2.82 MB)
- Anexo III - ANEXO III - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO.pdf (263.04 KB)
- Anexo IV - ANEXO IV - MEMORIAL DE CÁLCULO.pdf (529.36 KB)
- Anexo V - ANEXO V.pdf (214.08 KB)

ANEXO I - BOOK DE CAPACIDADE

Serviços	Descrição	Volume	Volume de Chamados 2024
Zimbra	Envio, recebimento e armazenamento de mensagens eletrônicas.	8507 Contas de email	3.302
Active Directory	Serviço que conectam os usuários aos recursos de rede de que precisam para realizar seu trabalho.	255 usuários ativos	357
Manutenção Hardware	Serviços de instalação, manutenção e remoção de equipamentos de hardware.	450 equipamentos	184
Manutenção de Software	Serviços de instalação, manutenção e desinstalação de software	30 Softwares	48
Pfsense (VPN)	Serviço de comunicação privada construída sobre uma rede de comunicações pública.	1168 VPNs	1.153
Firewall	Serviço de segurança de rede que monitora o tráfego de rede de entrada e saída e decide permitir ou bloquear tráfegos específicos de acordo com um conjunto	3 Fortigate	650

	definido de regras de segurança		
ITSM (GLPI)	Serviço de gerenciamento do atendimento ao usuário com suporte e de problemas TI.	Cloud Contratada	187
Servidor Virtualizado	Serviço de criação e de manutenção de máquinas virtuais. Linux Debian, Ubuntu e Windows server 2008, 2012, 2022 (somente com licenças).	897 VMs	332
Owncloud / NextCloud	Serviço de armazenamento de arquivos para acesso externo.	70 usuários	47
VOIP	Serviço de telefonia de voz sobre ip.	3 VMs	112
Backup	Serviço de backup e recuperação automatizado	Data Protector	271
SEI	Sistema Eletrônico de Informações	35 máquinas virtuais, com os SO: Debian (x64), pfSense (x64), Oracle Linux (x64), CentOS (x64) Ambientes de banco de dados, autenticação, rede,	81

		armazenamento e aplicação. Sistemas em múltiplas versões operacionais, com foco em alta disponibilidade e redundância.	
Terminus	Sistema de catalogação de servidores.	2 VMs, com os SO: Debian, Oracle Linux	1
Serviço de Armazenamento de Arquivos	Fornece um ponto centralizado na rede para armazenamento e compartilhamento de arquivos entre os usuários.	188 Usuários	4
Banco de Dados MS – SQL Server	SGBD - da Microsoft	10 VMs – MS SQL Server	13
Banco de Dados Oracle	SGBD – da Oracle	27 VMs Oracle Linux	85
Banco de Dados Firebird	SGBD Firebird	01 VM	1
Banco de Dados PostgreSQL / MySQL	SGBD – PostgreSQL	65 VMs PostgreSQL / 21 VMs MySQL	24
Zabbix	Sistema de monitoramento de redes, servidores e ativos.	5 VMs – 1.730 monitoramentos	136
Service Desk	Serviço de gerenciamento de atendimento a usuários com suporte e resolução de problemas técnicos em TI.	Serviços com 12.598 usuários	19.081

Sistema de Monitoramento CFTV	Serviço CFTV	03 NVR / 04 Switch POE / 71 Cameras / 01 DWL	8
NOC/SOC	Serviço de Monitoramento/Segurança	16 Vms	5
WSUS	Software para gerenciar e distribuir Microsoft de forma centralizada	1 VMs Windows Server 2012	12
Serviço de DNS Primário e Secundário	É um sistema de gerenciamento de nomes hierárquico e distribuído operando segundo das definições.	4 Vms freebsb	264
Servidores Físicos	Servidores Físicos – HP	31	1
Servidores Virtuais	Servidores Virtuais – VMWare	919	121
Servidores de Firewall	Servidores de firewall	4	770
Sistema de Armazenamento	Storage – 3Par HP	3	3
Sistema de Armazenamento	StorageOnce	1	40
Sistema de Armazenamento	StorageOnce	1	47
Sistema de Armazenamento	Switch SAN – HP	5	13
Sistema de Backup	Library – MSL	2	22
Link de Comunicação	Internet – PAP	1	11

Link de Comunicação	Internet – MPLS	355	7.866
Estações de Trabalho (Estações / Laptops)	Sistemas Operacionais Clientes – Windows	120	123
Gerenciamento de dois sistemas autônomos (AS) válido pra internet	Endereços IPV4/20 e IPv6/32 utilizando roteamento avançado e protocolo BGP v4	3	18

ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

GRUPO SUPORTE

CATEGORIA	TIPO	NOME DO SERVIÇO	SUBCATEGORIA	PRODUTO / SERVIÇO / ATIVIDADE	SLA
Conectividade	Incidente	Internet	Internet	Problema de acesso	1 Hora
Conectividade	Requisição	Internet	Internet	Lentidão	1 Hora
Conectividade	Requisição	Internet	Internet	Configuração	1 Hora
Conectividade	Incidente	Internet	Internet	Intermitente	1 Hora
Conectividade	Requisição	Switch	Switch	Instalação	8 Horas
Conectividade	Requisição	Switch	Switch	Manutenção	4 Horas
Conectividade	Incidente	Switch	Switch	Problema de Acesso	2 horas
Conectividade	Incidente	Switch	Switch	Cabo RJ45 desconectado	10 minutos
Conectividade	Incidente	Switch	Switch	Reiniciar	20 minutos
Conectividade	Requisição	Roteador	Roteador	Instalação	8 Horas

Conectividade	Requisição	Roteador	Roteador	Manutenção	4 Horas
Conectividade	Incidente	Roteador	Roteador	Problema de Acesso	2 horas
Conectividade	Incidente	Roteador	Roteador	Cabo RJ45 desconectado	10 minutos
Conectividade	Incidente	Roteador	Roteador	Reiniciar	20 minutos
Conectividade	Requisição	Radio (wifi)	Radio (wifi)	Instalação	8 Horas
Conectividade	Requisição	Radio (wifi)	Radio (wifi)	Manutenção	4 Horas
Conectividade	Incidente	Radio (wifi)	Radio (wifi)	Problema de Acesso	2 horas
Conectividade	Incidente	Radio (wifi)	Radio (wifi)	Cabo RJ45 desconectado	10 minutos
Conectividade	Incidente	Radio (wifi)	Radio (wifi)	Senha da Wifi	10 minutos
Hardware	Requisição	Computador	Computador	Configuração	3 Horas
Hardware	Requisição	Computador	Computador	Dúvida/apoio	30 Minutos
Hardware	Requisição	Computador	Computador	Formatação	24 Horas

Hardware	Requisição	Computador	Computador	Lentidão	1 Hora
Hardware	Requisição	Computador	Computador	Manutenção	4 Horas
Hardware	Incidente	Computador	Computador	Problema de acesso	1 Hora
Hardware	Requisição	Computador	Computador	Remanejamento	2 Horas
Hardware	Requisição	Computador	Computador	Backup	3 Horas
Hardware	Incidente	Computador	Computador	Erro	1 Hora
Hardware	Incidente	Computador	Computador	Hd	24 Horas
Hardware	Incidente	Computador	Computador	Memória	1 Hora
Hardware	Requisição	Impressora	Impressora	Configuração	2 Horas
Hardware	Requisição	Impressora	Impressora	Desinstalação software	1 Hora
Hardware	Requisição	Impressora	Impressora	Instalação	1 Hora
Hardware	Requisição	Impressora	Impressora	Manutenção	30 dias
Hardware	Incidente	Impressora	Impressora	Problema de acesso	1 Hora

Hardware	Requisição	Impressora	Impressora	Remanejamento	3 Horas
Hardware	Incidente	Impressora	Impressora	Erro	3 Horas
Hardware	Incidente	Impressora	Impressora	Compartilhamento	2 Horas
Hardware	Incidente	Impressora	Impressora	Suprimento	2 Horas
Hardware	Incidente	Impressora	Impressora	Cabo de força desconectado	10 minutos
Hardware	Incidente	Impressora	Impressora	Cabo usb desconectado	10 minutos
Hardware	Requisição	Scanner	Scanner	Configuração	2 Horas
Hardware	Requisição	Scanner	Scanner	Desinstalação software	1 Hora
Hardware	Requisição	Scanner	Scanner	Instalação	1 Hora
Hardware	Requisição	Scanner	Scanner	Manutenção	2 Horas
Hardware	Incidente	Scanner	Scanner	Problema de acesso	1 Hora
Hardware	Requisição	Scanner	Scanner	Remanejamento	3 Horas
Hardware	Incidente	Scanner	Scanner	Erro	3 Horas

Hardware	Incidente	Scanner	Scanner	Compartilhamento	2 Horas
Hardware	Incidente	Scanner	Scanner	Cabo de força desconectado	10 minutos
Hardware	Incidente	Scanner	Scanner	Cabo usb desconectado	10 minutos
Hardware	Requisição	Monitor	Monitor	Instalação	30 minutos
Hardware	Requisição	Monitor	Monitor	Configuração	30 minutos
Hardware	Requisição	Monitor	Monitor	Manutenção	30 dias
Hardware	Incidente	Monitor	Monitor	Erro	1 Hora
Hardware	Incidente	Monitor	Monitor	Cabo de força desconectado	10 minutos
Hardware	Requisição	Mouse	Mouse	Instalação	30 minutos
Hardware	Requisição	Mouse	Mouse	Configuração	30 minutos
Hardware	Requisição	Mouse	Mouse	Manutenção	30 minutos
Hardware	Incidente	Mouse	Mouse	Erro	1 Hora

Hardware	Incidente	Mouse	Mouse	Cabo USB desconectado	10 minutos
Hardware	Requisição	Teclado	Teclado	Instalação	30 minutos
Hardware	Requisição	Teclado	Teclado	Configuração	30 minutos
Hardware	Requisição	Teclado	Teclado	Manutenção	30 minutos
Hardware	Incidente	Teclado	Teclado	Erro	1 Hora
Hardware	Incidente	Teclado	Teclado	Cabo USB desconectado	10 minutos
Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Configuração	3 Horas
Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Dúvida/apoio	30 Minutos
Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Formatação	24 Horas
Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Lentidão	1 Hora
Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Manutenção	30 dias
Hardware	Incidente	Notebook	Notebook	Problema de acesso	1 Hora

Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Remanejamento	2 Horas
Hardware	Requisição	Notebook	Notebook	Backup	3 Horas
Hardware	Incidente	Notebook	Notebook	Erro	1 Hora
Hardware	Incidente	Notebook	Notebook	Fonte com problema	30 dias
Hardware	Requisição	Estabilizador	Estabilizador	Instalação	30 minutos
Hardware	Requisição	Estabilizador	Estabilizador	Manutenção	30 dias
Hardware	Incidente	Estabilizador	Estabilizador	Fusível	10 minutos
Hardware	Incidente	Estabilizador	Estabilizador	Cabo de força desconectado	10 minutos
Hardware	Requisição	Nobreak	Nobreak	Instalação	30 minutos
Hardware	Requisição	Nobreak	Nobreak	Manutenção	2 Horas
Hardware	Incidente	Nobreak	Nobreak	Fusível	10 minutos
Hardware	Incidente	Nobreak	Nobreak	Cabo de força desconectado	10 minutos

Software	Requisição	Software	Browser Internet	Instalação	30 minutos
Software	Requisição	Software	Browser Internet	Desinstalação	30 minutos
Software	Requisição	Software	Browser Internet	Dúvida/apoio	1 hora
Software	Incidente	Software	Browser Internet	Erro	1 Hora
Software	Requisição	Software	Microsoft Office	Instalação	30 minutos
Software	Requisição	Software	Microsoft Office	Desinstalação	30 minutos
Software	Requisição	Software	Microsoft Office	Dúvida/apoio	1 hora
Software	Incidente	Software	Microsoft Office	Erro	1 Hora
Software	Incidente	Software	Microsoft Office	Licença	30 minutos
Software	Requisição	Software	LibreOffice	Instalação	30 minutos
Software	Requisição	Software	LibreOffice	Desinstalação	30 minutos
Software	Requisição	Software	LibreOffice	Dúvida/apoio	1 hora

Software	Incidente	Software	LibreOffice	Erro	1 Hora
Software	Incidente	Software	LibreOffice	Atualização	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Clipagem de cabeamento	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Crimpagem de patch Cord	4 Horas
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Passagem de cabo (lançamento)	2 horas
Conectividade	Incidente	Cabeamento	Cabeamento	Verificação de ponto (conectividade)	4 horas
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Identificação do cabo	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Caixa fêmea (Adição)	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Patch panel (Adição)	1 Horas
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Crimpagem de Patch panel	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento	Cabeamento	Relatório	3 Horas
Conectividade	Incidente	Cabeamento	Cabeamento	Cabo Rj45 desconectado	10 minutos
Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Crimpagem de cabo	1 Hora

Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Crimpagem de patch Cord	4 Horas
Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Passagem de cabo (lançamento)	2 horas
Conectividade	Incidente	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Verificação de ponto (conectividade)	4 horas
Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Identificação do cabo	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Patch panel (Adição)	1 Horas
Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Crimpagem de Patch panel	1 Hora
Conectividade	Incidente	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Problema de Acesso	1 Hora
Conectividade	Requisição	Cabeamento (data center)	Cabeamento (data center)	Relatório	3 Horas
Conectividade	Requisição	Switch (data center)	Switch (data center)	Instalação	8 Horas
Conectividade	Requisição	Switch (data center)	Switch (data center)	Relatório	4 horas

Conectividade	Requisição	Switch (data center)	Switch (data center)	Remoção	8 Horas
Conectividade	Incidente	Fibra	Fibra	Sem conectividade	8 horas
Conectividade	Incidente	Fibra	Fibra	Reiniciar conversor	1 Hora
Conectividade	Incidente	Fibra	Fibra	Substituição de conversor	30 minutos
Conectividade	Incidente	Fibra	Fibra	Fibra desconectada	30 minutos
Conectividade	Incidente	Fibra	Fibra	Cabo Rj45 desconectado	15 Minutos
Conectividade	Incidente	Fibra	Fibra	Acompanhamento de um técnico	24 horas
Aplicação	Requisição	SO	Windows	Configuração	2 Horas
Aplicação	Requisição	SO	Windows	Relatório	2 horas
Aplicação	Requisição	SO	Windows	Dúvida Apoio	2 Horas
Aplicação	Requisição	SO	Windows	Atualização	2 Horas
Aplicação	Requisição	SO	Linux	Configuração	2 Horas

Aplicação	Requisição	SO	Linux	Relatório	2 horas
Aplicação	Requisição	SO	Linux	Dúvida Apoio	2 Horas
Aplicação	Requisição	SO	Linux	Atualização	2 Horas
Software	requisição	VOIP	VOIP	Instalação Softphone	10 Minutos
Software	requisição	VOIP	VOIP	Configuração Softphone	30 Minutos
Software	requisição	VOIP	VOIP	Instalação software	30 Minutos

GRUPO REDES

CATEGORIA	TIPO	NOME DO SERVIÇO	PRODUTO / SERVIÇO / ATIVIDADE	SLA
FIREWALL	Requisição	Fortigate	Atualização	6 Horas
FIREWALL	Requisição	Fortigate	Backup / Restore	24 Horas
FIREWALL	Requisição	Fortigate	Configuração	6 Horas
FIREWALL	Requisição	Fortigate	Permissão	4 horas
FIREWALL	Incidente	Fortigate	Problema de acesso	4 horas

FIREWALL	Requisição	Fortigate	Relatório	24 horas
FIREWALL	Requisição	Pfsense	Atualização	24 Horas
FIREWALL	Incidente	Pfsense	Backup / Restore	24 Horas
FIREWALL	Requisição	Pfsense	Configuração	6 Horas
FIREWALL	Requisição	Pfsense	Permissão	4 horas
FIREWALL	Incidente	Pfsense	Problema de acesso	4 horas
FIREWALL	Requisição	Pfsense	Relatório	48 horas
VPN	Requisição	VPN	Renovação	6 horas
VPN	Requisição	VPN	Configuração	6 horas
VPN	Requisição	VPN	Criação de usuário	8 Horas
VPN	Incidente	VPN	Erro	6 Horas
VPN	Requisição	VPN	Instalar VPN	2 Horas
VPN	Requisição	VPN	Permissão	8 Horas
VPN	Incidente	VPN	Problema de acesso	24 horas
VPN	Requisição	VPN	Relatório	24 horas

VPN	Requisição	VPN	Remover usuário	8 Horas
VPN	Requisição	VPN	Reset de senha	4 horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Criação de gráfico	48 horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Excluir grupo/Template	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Excluir host/serviços	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Excluir item/trigger	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Desativar usuário	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Alterar usuário	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Cadastrar usuário	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Manutenção	72 horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Criação de Telas	48 horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Criação de Dashboards	36 horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Relatórios	36 horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Incluir grupo/template	2 Horas

Zabbix	Requisição	Zabbix	Incluir host/serviços	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Incluir item/trigger	2 Horas
Zabbix	Requisição	Zabbix	Novo Servidor	16 horas
Switch	Requisição	Fortinet	Habilitar/Desabilitar Porta	2 Horas
Switch	Requisição	Fortinet	Configuração de porta	2 Horas
Switch	Requisição	Fortinet	Habilitar/Desabilitar vLan	2 Horas
Switch	Requisição	Fortinet	Habilitar/Desabilitar STP - Spantree	2 Horas
Switch	Requisição	Fortinet	Roteamento	2 Horas
Switch	Requisição	Fortinet	Agregação de porta	2 Horas
Switch	Requisição	HP	Habilitar/Desabilitar Porta	2 Horas
Switch	Requisição	HP	Configuração de porta	2 Horas
Switch	Requisição	HP	Habilitar/Desabilitar vLan	2 Horas
Switch	Requisição	HP	Habilitar/Desabilitar STP - Spantree	2 Horas

Switch	Requisição	HP	Roteamento	2 Horas
Switch	Requisição	HP	Agregação de porta	2 Horas
Switch	Requisição	Intelbras	Habilitar/Desabilitar Porta	2 Horas
Switch	Requisição	Intelbras	Configuração de porta	2 Horas
Switch	Requisição	Intelbras	Habilitar/Desabilitar vLan	2 Horas
Switch	Requisição	Intelbras	Habilitar/Desabilitar STP - Spantree	2 Horas
Switch	Requisição	Intelbras	Roteamento	2 Horas
Switch	Requisição	Intelbras	Agregação de porta	2 Horas
Conectividade	Requisição	Fibra Ponto a Ponto	Configuração endereçamento IP	4 horas
Conectividade	Requisição	Fibra Ponto a Ponto	Relatório	8 horas
DNS	Requisição	DNS	Criação de domínio	3 Horas
DNS	Incidente	DNS	Erro	4 Horas
DNS	Requisição	DNS	Configuração	3 Horas

GRUPO INFRAESTRUTURA

CATEGORIA	TIPO	NOME DO SERVIÇO	SUBCATEGORIA	PRODUTO / SERVIÇO / ATIVIDADE	SLA
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Criação	8 Horas
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Criação de Clone	4 Horas
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Criação de Snapshot	1 Hora
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Exclusão de Clone	30 min
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Exclusão de Snapshot	30 min
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Manutenção de Disco	12 Horas
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Manutenção de Recursos	12 Horas
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Reversão de Clone	4 Horas
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Reversão de Snapshot	2 Horas
Servidor	Requisição	Virtualização	Servidor Virtualizado	Relatório	4 Horas
Servidor	Incidente	Virtualização	Servidor Virtualizado	Problemas de Acesso	4 Horas
Servidor	Incidente	Virtualização	Servidor Virtualizado	Lentidão	1 Hora

Servidor	Incidente	Virtualização	Servidor Virtualizado	Erro	1 Hora
Servidor	Incidente	Virtualização	Servidor Virtualizado	Sobrecarga	1 Hora
Servidor	Requisição	Servidor Físico	Servidor Físico	Instalação	
Servidor	Requisição	Servidor Físico	Servidor Físico	Criação de Usuário	
Servidor	Requisição	Servidor Físico	Servidor Físico	Exclusão de Usuário	
Servidor	Requisição	Servidor Físico	Servidor Físico	Configuração	
Servidor	Requisição	Servidor Físico	Servidor Físico	Relatório	
Servidor	Incidente	Servidor Físico	Servidor Físico	Problemas de Acesso	
Servidor	Incidente	Servidor Físico	Servidor Físico	Lentidão	
Servidor	Incidente	Servidor Físico	Servidor Físico	Erro	
Aplicação	Requisição	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Criação de Usuário	1 Horas
Aplicação	Requisição	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Desativação de Usuário	1 Horas
Aplicação	Requisição	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Criação de Grupo	1 Horas

Aplicação	Requisição	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Desativação de grupo	1 Horas
Aplicação	Requisição	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Atualização da aplicação	3 dias
Aplicação	Requisição	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Relatório	2 Horas
Aplicação	Incidente	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Problemas de Acesso	
Aplicação	Incidente	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Lentidão	
Aplicação	Incidente	Owncloud / NextCloud	Owncloud / NextCloud	Erro	
Aplicação	Requisição	Autenticação LDAP	Expresso	Excluir Usuário	30 min
Aplicação	Requisição	Autenticação LDAP	Expresso	Excluir Grupo	30 min
Aplicação	Requisição	Autenticação LDAP	Expresso	Relatório	4 Horas
E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Criação de Usuário	30 min
E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Desativação de Usuário	30 min
E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Criação de Grupo	30 min
E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Desativação de grupo	30 min

E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Atualização da aplicação	3 dias
E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Relatório	2 Horas
E-mail	Requisição	Zimbra	Zimbra	Spam	30 minutos
E-mail	Incidente	Zimbra	Zimbra	Problemas de Acesso	
E-mail	Incidente	Zimbra	Zimbra	Lentidão	
E-mail	Incidente	Zimbra	Zimbra	Erro	
Backup	Requisição	Data Protector / ComVault	Data Protector / ComVault	Criação Backup	3 Horas
Backup	Requisição	Data Protector / ComVault	Data Protector / ComVault	Restore Backup	6 horas
Backup	Incidente	Data Protector / ComVault	Data Protector / ComVault	Erro	6 horas
Backup	Requisição	Data Protector / ComVault	Data Protector / ComVault	Configuração	6 horas
Backup	Requisição	Data Protector / ComVault	Data Protector / ComVault	Manutenção	6 horas
Backup	Requisição	Data Protector / ComVault	Data Protector / ComVault	Relatório	

Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Clona e testar ambiente de Aplicação	20 Dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Implementação e Balanceamento de carga	4 Dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Adição de nó de processamento do SEI	2 Dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Aplicação de alta disponibilidade do Balanceador	1 dia
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Recuperação de Arquivo tipo PDF	12 Dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Exportação de máquinas virtuais	11 dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Criação de Script Básicos para suporte a Infraestrutura do SEI	5 Dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Certificado digital do SEI	10 dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Atualização dos módulos	14 dias
Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Atualização do Sistema SEI	6 meses

Aplicação	Requisição	SEI	SEI	Relatório	
Aplicação	Incidente	SEI	SEI	Problemas de Acesso	
Aplicação	Incidente	SEI	SEI	Lentidão	
Aplicação	Incidente	SEI	SEI	Erro	
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Adição usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Desativação usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Adição Grupo	30 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Desativação de Grupo	30 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Adição Catálogo Serviço	1 hora
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Alterar Catálogo Serviço	2 Horas
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Permissão	30 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Reset de senha	30 minutos

Aplicação	Incidente	GLPI	GLPI	Problemas de acesso	
Aplicação	Incidente	GLPI	GLPI	Lentidão	2 horas
Aplicação	Incidente	GLPI	GLPI	Erro	2 Horas
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Relatório	24 horas
Aplicação	Requisição	Terminus	Terminus	Criação usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	Terminus	Terminus	Desativação usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	Terminus	Terminus	Reset de senha	30 minutos
Aplicação	Incidente	Terminus	Terminus	Erro	2 Horas
Aplicação	Incidente	Terminus	Terminus	Lentidão	2 Horas
Aplicação	Incidente	Terminus	Terminus	Problemas de Acesso	
Aplicação	Requisição	Terminus	Terminus	Dúvida/apoio	1 hora
Aplicação	Requisição	Terminus	Terminus	Relatório	24 horas
Host Físico	Requisição	Vmware (ESXi)	Vmware (ESXi)	Atualização	8 horas

Host Físico	Requisição	Vmware (ESXi)	Vmware (ESXi)	Configuração	4 horas
Host Físico	Incidente	Vmware (ESXi)	Vmware (ESXi)	Erro	12 horas
Host Físico	Incidente	Vmware (ESXi)	Vmware (ESXi)	Lentidão	8 horas
Host Físico	Requisição	Vmware (ESXi)	Vmware (ESXi)	Relatório	8 horas
Aplicação	Requisição	Vcenter	Vcenter	Criação de Usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	Vcenter	Vcenter	Exclusão de Usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	Vcenter	Vcenter	Reset/Desbloqueio de Senha	30 minutos
Aplicação	Incidente	Vcenter	Vcenter	Erro	2 Horas
Aplicação	Incidente	Vcenter	Vcenter	Lentidão	2 Horas
Aplicação	Requisição	Vcenter	Vcenter	Dúvida/Apoio	
Storage	Requisição	Armazenamento	Storage	Criação de disco	1 Hora
Storage	Requisição	Armazenamento	Storage	Remoção de disco	1 Hora
Storage	Requisição	Armazenamento	Storage	Manutenção	12 Horas

Storage	Requisição	Armazenamento	Storage	Relatório	12 Horas
Storage	Incidente	Armazenamento	Storage	Erro	
Storage	Incidente	Armazenamento	Storage	Lentidão	
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Criação de Usuário	1 Horas
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Desativação de Usuário	1 Hora
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Criação de Grupo	3 Horas
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Desativação de grupo	3 Horas
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Relatório	2 horas
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Regra	6 horas
Aplicação	Requisição	Telefonia	VOIP	Rota	6 horas
Aplicação	Incidente	Telefonia	VOIP	Problemas de acesso	
Aplicação	Incidente	Telefonia	VOIP	Erro	
Aplicação	Incidente	Telefonia	VOIP	Lentidão	
Aplicação	Incidente	Active Directory	Active Directory	Permissão	30 minutos

Aplicação	Incidente	Active Directory	Active Directory	Problema de Acesso	24 horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Scripts	2 horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	GPOS	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Atualização	2 Horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Configuração	2 Horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Relatório	2 horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Dúvida Apoio	2 Horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Atualização	2 Horas
Aplicação	Requisição	Active Directory	Active Directory	Configuração	2 Horas

GRUPO BANCO DE DADOS

CATEGORIA	TIPO	NOME DO SERVIÇO	SUBCATEGORIA	PRODUTO / SERVIÇO / ATIVIDADE	SLA
BI/DW	Requisição	BI/DW	Modelagem Dimensional	Modelagem Dimensional	40 horas

BI/DW	Requisição	BI/DW	Indicadores	Manutenção de Indicadores	8
BI/DW	Requisição	BI/DW	ETL	Manutenção de ETLs	8
BI/DW	Requisição	BI/DW	Dashboards	Manutenção de Dashboards	24
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Instalação e Configuração	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Upgrade e Atualizações	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Manutenção de Armazenamento	8 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Performance e Tuning	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Backup/Restore	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Manutenção de ambiente de réplicas/site D&R	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Manutenção de Usuários e Grupos de Permissão	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Migração de Dados	40 horas

Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Relatórios	6 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Dúvida/Apoio	2 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Oracle	Outros	6 Horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Oracle	Problema de acesso/Erro	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Oracle	Lentidão	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Oracle	Problema de Espaço Físico/Lógico	4 horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Instalação e Configuração	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Upgrade e Atualizações	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Manutenção de Armazenamento	8 Horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Performance e Tuning	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Backup/Restore	4 Horas

Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Manutenção de ambiente de réplicas/site D&R	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Manutenção de Usuários e Grupos de Permissão	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Migração de Dados	40 horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Relatórios	6 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Dúvida/Apoio	2 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Outros	6 Horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Problema de acesso/Erro	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Lentidão	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	Microsoft SQL Server	Problema de Espaço Físico/Lógico	4 horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Instalação e Configuração	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Upgrade e Atualizações	16 Horas

Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Manutenção de Armazenamento	8 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Performance e Tuning	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Backup/Restore	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Manutenção de ambiente de réplicas/site Dr	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Manutenção de Usuários e Grupos de Permissão	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Migração de Dados	40 horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Relatórios	6 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Dúvida/Apoio	2 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	PostgreSQL	Outros	6 Horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	PostgreSQL	Problema de acesso/Erro	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	PostgreSQL	Lentidão	4 horas

Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	PostgreSQL	Problema de Espaço Físico/Lógico	4 horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Instalação e Configuração	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Upgrade e Atualizações	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Manutenção de Armazenamento	8 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Performance e Tuning	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Backup/Restore	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Manutenção de ambiente de replicas/site Dr	16 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Manutenção de Usuários e Grupos de Permissão	4 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Migração de Dados	40 horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Relatórios	6 Horas

Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Dúvida/Apoio	2 Horas
Banco de Dados	Requisição	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Outros	6 Horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Problema de acesso/Erro	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Lentidão	4 horas
Banco de Dados	Incidente	Banco de Dados	MySQL/MariaDB	Problema de Espaço Físico/Lógico	4 horas

GRUPO CENTRAL DE SERVIÇOS

CATEGORIA	TIPO	NOME DO SERVIÇO	SUBCATEGORIA	PRODUTO / SERVIÇO / ATIVIDADE	SLA
Aplicação	Requisição	Expresso	Expresso	Reset de senha	10 minutos
Aplicação	Requisição	Zimbra	Zimbra	Reset de senha	10 minutos
Aplicação	Requisição	Zimbra	Zimbra	Criação de usuário	10 minutos
Aplicação	Requisição	Zimbra	Zimbra	Exclusão de usuários	7 dias

Aplicação	Requisição	Zimbra	Zimbra	Aumento de cota	10 minutos
Aplicação	Requisição	Zimbra	Zimbra	Duvida Apoio	1 Hora
Aplicação	Requisição	Active Direct	Active Direct	Desbloqueio	10 minutos
Aplicação	Requisição	Active Direct	Active Direct	Reset senha	10 minutos
Hardware	Requisição	Monitor	Monitor	Cabo de força Energia	10 minutos
Hardware	Requisição	Monitor	Monitor	Cabos: Vga, Displayport, HDMI,Dvi	10 minutos
Hardware	Requisição	Mouse	Mouse	Cabo Usb	10 minutos
Hardware	Requisição	Teclado	Teclado	Cabo Usb	10 minutos
Hardware	Requisição	Estabilizador	Estabilizador	Cabo de força	10 minutos
Hardware	Requisição	Estabilizador	Estabilizador	Desligado	10 minutos

Hardware	Requisição	Nobreak	Nobreak	Cabo de força	10 minutos
Hardware	Requisição	Nobreak	Nobreak	Desligado	10 minutos
Hardware	Requisição	Data Show	Data Show	Cabo de força	10 minutos
Hardware	Requisição	Data Show	Data Show	Desligado	10 minutos
Conectividade / Redes	Incidente	FIBRA	FIBRA	Travado	2 horas
Conectividade / Redes	Incidente	FIBRA	FIBRA	Desligado	2 horas
Conectividade / Redes	Incidente	FIBRA	FIBRA	Fibra desconectada	30 minutos
Conectividade / Redes	Incidente	FIBRA	FIBRA	Cabo Rj45 desconectado	30 minutos
Conectividade / Redes	Incidente	FIBRA	FIBRA	Falta de energia	30 minutos
Conectividade / Redes	Incidente	VPN	VPN	Instalação VPN	2 Horas
Conectividade / Redes	Incidente	VPN	VPN	Reinstalação VPN	2 Horas

Conectividade / Redes	Incidente	VPN	VPN	Reset de senha (Ldap expresso)	10 minutos
Conectividade / Redes	Incidente	Cabo Ethernet	Cabo Ethernet	Desconectado	10 Minutos
Software	Requisição	Software	Softwares Diversos	Dúvida/apoio	1 hora
Software	Incidente	Software	Softwares Diversos	Erro	1 Hora
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Criação de usuário	30 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Reset de senha	10 minutos
Aplicação	Requisição	GLPI	GLPI	Atualização	10 minutos
Aplicação	Requisição	Expresso	Expresso	Dúvida Apoio	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Integra	Integra	Dúvida Apoio	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Sei	Sei	Dúvida Apoio	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Owncloud	Owncloud	Reset de senha	30 Minutos

Aplicação	Requisição	Owncloud	Owncloud	criação	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Owncloud	Owncloud	Atualização	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Integra	Integra	Reset de senha	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Integra	Integra	criação	30 Minutos
Aplicação	Requisição	Integra	Integra	Atualização	30 Minutos

GRUPO SOC

CATEGORIA	TIPO	NOME DO SERVIÇO	PRODUTO / SERVIÇO / ATIVIDADE	SLA
Conteúdo Abusivo	Incidente	Conteúdo Abusivo	Spam	Médio – 8 horas
Conteúdo Abusivo	Incidente	Conteúdo Abusivo	Discurso prejudicial	Médio – 8 horas
Conteúdo Abusivo	Incidente	Conteúdo Abusivo	Criança/Sexual/Violência/Racismo	Médio – 8 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Vírus	Alto – 4 horas

Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Worm	Alto – 4 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Trojan	Alto – 4 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Spyware	Alto – 4 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Dialler	Médio – 8 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Backdoor	Alto – 4 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Rootkit	Alto – 4 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Distribuição de Malware	Crítico – 1 hora
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Configuração de Malware	Alto – 4 horas
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	C2 Server	Crítico – 1 hora
Código Malicioso	Incidente	Código Malicioso	Sistema infectado	Crítico – 1 hora

Coleta de informações	Incidente	Coleta de informações	Scanning	Médio – 8 horas
Coleta de informações	Incidente	Coleta de informações	Sniffing	Médio – 8 horas
Coleta de informações	Incidente	Coleta de informações	Engenharia social	Alto – 4 horas
Tentativas de Intrusão	Incidente	Tentativas de Intrusão	Exploração de vulnerabilidades conhecidas	Alto – 4 horas
Tentativas de Intrusão	Incidente	Tentativas de Intrusão	Tentativas de login	Médio – 8 horas
Tentativas de Intrusão	Incidente	Tentativas de Intrusão	Nova assinatura de ataque	Médio – 8 horas
Intrusões	Incidente	Intrusões	Comprometimento de conta sem privilégios	Alto – 4 horas
Intrusões	Incidente	Intrusões	Comprometimento da aplicação	Crítico – 1 hora
Intrusões	Incidente	Intrusões	Bot	Crítico – 1 hora
Intrusões	Incidente	Intrusões	Comprometimento do sistema	Crítico – 1 hora

Intrusões	Incidente	Intrusões	XSS	Alto – 4 horas
Intrusões	Incidente	Intrusões	SQL-Injection	Alto – 4 horas
Disponibilidade	Incidente	Disponibilidade	Negação de serviço	Crítico – 1 hora
Disponibilidade	Incidente	Disponibilidade	Negação de Serviço Distribuída	Crítico – 1 hora
Disponibilidade	Incidente	Disponibilidade	DoS	Crítico – 1 hora
Disponibilidade	Incidente	Disponibilidade	DDoS	Crítico – 1 hora
Disponibilidade	Incidente	Disponibilidade	Sabotagem	Crítico – 1 hora
Disponibilidade	Incidente	Disponibilidade	Interrupção	Crítico – 1 hora
Segurança de conteúdo de informação	Incidente	Segurança de conteúdo de informação	Acesso não autorizado à informação	Crítico – 1 hora
Segurança de conteúdo de informação	Incidente	Segurança de conteúdo de informação	Modificação não autorizada de informações	Crítico – 1 hora

Segurança de conteúdo de informação	Incidente	Segurança de conteúdo de informação	Perda de dados	Crítico – 1 hora
Fraude	Incidente	Fraude	Uso não autorizado de recursos	Crítico – 1 hora
Fraude	Incidente	Fraude	Direitos autorais	Baixo – 2 dias úteis
Fraude	Incidente	Fraude	Disfarce	Baixo – 2 dias úteis
Fraude	Incidente	Fraude	Phishing	Crítico – 1 hora
Vulnerabilidade	Incidente	Vulnerabilidade	Sistema vulnerável	Médio – 8 horas
Vulnerabilidade	Incidente	Vulnerabilidade	Aberto para abuso	Médio – 8 horas
Outros		Outros	Todos os incidentes que não se enquadram em nenhuma das categorias fornecidas devem ser colocados nesta classe.	Classificação inicial em até 8 horas

ANEXO III - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Pelo presente instrumento, a **[NOME DA EMPRESA OU PROFISSIONAL]**, inscrita no CNPJ/CPF sob o nº **[_____]**, doravante denominada **COMPROMITENTE**, neste ato representada por seu representante legal (se pessoa jurídica), assume o compromisso de manter confidencialidade e sigilo sobre as informações e dados a que tiver acesso em virtude da execução dos serviços contratados pelo **INSTITUTO DE TECNOLOGIA EM INFORMÁTICA E INFORMAÇÃO DO ESTADO DE ALAGOAS (ITEC)**.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO A COMPROMITENTE obriga-se a manter o mais absoluto sigilo em relação a todas as informações, dados, documentos, especificações técnicas, configurações de ambiente (servidores físicos ou virtuais), credenciais de acesso e segredos de negócio a que tiver acesso durante a execução contratual, sejam eles de propriedade do ITEC ou de órgãos/entidades clientes hospedados no Datacenter do Estado.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES Por este termo, a COMPROMITENTE declara estar ciente e compromete-se a:

1. Não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros, bem como não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todos aqueles que vierem a ter acesso às informações por seu intermédio.
2. Não efetuar nenhuma gravação, cópia, reprodução ou armazenamento não autorizado (em nuvem pessoal ou mídia removível) da documentação confidencial ou bases de dados relacionadas à tecnologia apresentada no projeto/serviço, respeitando integralmente o disposto na **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)**.
3. Não se apropriar, para si ou para outrem, de material confidencial ou sigiloso que venha a ser disponibilizado por meio da execução dos serviços.
4. Adotar as medidas de segurança adequadas para proteger as informações contra acesso, utilização, alteração ou destruição não autorizados.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA DEFINIÇÃO DE INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL Para fins deste termo, entende-se por "Informação Confidencial" toda informação revelada relacionada às tecnologias, infraestrutura, aplicações e dados do ITEC, sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Parágrafo Único: A informação confidencial inclui, mas não se limita a: informações relativas a operações, processos, planos ou intenções, informações sobre produção, instalações, equipamentos, segredos de negócio, dados pessoais (LGPD), habilidades especializadas, projetos, métodos, metodologias, fluxogramas, especificações, componentes, senhas, endereçamento IP, diagramas, desenhos de esquema industrial,

oportunidades de mercado e questões relativas a negócios revelados durante a execução do projeto.

CLÁUSULA QUARTA – DAS EXCEÇÕES A obrigação de sigilo ora assumida não prevalece sobre informações que: a) Sejam de domínio público antes da data de assinatura deste termo; b) Tornem-se públicas por ato de autoridade competente ou pelo próprio ITEC, sem culpa da COMPROMITENTE.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA O presente compromisso de confidencialidade vigorará durante toda a execução do contrato e permanecerá válido mesmo após o seu término, até que as informações deixem de ser confidenciais ou se tornem públicas por ato do ITEC.

CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES O descumprimento de quaisquer obrigações previstas neste documento sujeitará a COMPROMITENTE e seus colaboradores às implicações e sanções administrativas, civis e criminais cabíveis, conforme a legislação vigente, sem prejuízo da rescisão contratual e da reparação por perdas e danos causados ao Estado de Alagoas.

Maceió/AL, ____ de _____ de 20__.

[NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL]

[Cargo/Função] [CPF]

[NOME E ASSINATURA DO PROFISSIONAL]

[Cargo/Função] [CPF]

ANEXO IV – MEMÓRIA DE CÁLCULO

De acordo com o item 6.5.1 a empresa deve levar em consideração para o levantamento de seus custos: ANEXO I - Book de Capacidade, ANEXO II - Catálogo de Serviços, Materiais a serem disponibilizados, Rotinas a serem cumpridas, Matriz Primária, Requisitos de Formação da Equipe, Requisitos de Experiência Profissional, Indicadores e Acordo de Nível de Serviços.

Segue modelo de memória de cálculo com preenchimentos de exemplo, os campos abaixo não são exaustivos, mas servem como base para levantamento de custos da UST.

IV.1 QUADRO GERAL

Item	Componente de Custo	Descrição / Base de Cálculo	Peso Relativo Est.
1	Mão de Obra Especializada	Salários (conforme SINDPD-AL), encargos sociais (férias, 13º), e benefícios (VA/VR, VT) para as equipes N1, N2 e N3.	60% - 70%
2	Escalas e Disponibilidade	Custos adicionais para operação 24x7 , incluindo adicionais noturnos, escalas de revezamento e regime de sobreaviso .	10% - 15%
3	Infraestrutura Própria	Amortização/Locação de notebooks (com EDR/XDR), kits de ferramentas de rede, uniformes e manutenção do escritório em Maceió/AL .	5% - 8%
4	Qualificação e Certificações	Investimento em treinamentos (limitado a 250 USTs/ano) e manutenção das certificações ISO (9001, 20000-1, 37301) e técnicas (AWS, Oracle, Microsoft, Zabbix).	3% - 5%
5	Insumos Tecnológicos	Licenciamento de softwares próprios da contratada (Sistemas Operacionais e ferramentas de gestão) e conectividade.	2% - 4%
6	Gestão e Riscos	Custos de gestão do contrato (Preposto), seguros e reserva para contingenciamento de glosas de IMR (IAP, ISU, IDG, IAC).	5% - 10%
7	Tributos e Lucro	Impostos incidentes (ISS, PIS, COFINS, etc.) e a margem de lucro operacional da empresa.	Variável

Observações Cruciais para o Cálculo:

1. Volumetria: A licitante deve considerar o volume de 19.081 chamados/ano e o monitoramento de mais de 1.730 ativos no Zabbix para dimensionar a produtividade por UST.
2. Riscos de Penalidade: O valor da UST deve prever a possibilidade de glosas automáticas de 1 UST em caso de chamados parados por mais de 4 horas sem atribuição.

3. Transferência de Conhecimento: O custo deve englobar o tempo técnico para atualização constante da base de conhecimento (GLPI) e entrega de documentação "As-Built", sob pena de multa de 5% do valor total.

IV.2 QUADRO ALOCAÇÃO

Grupo de Serviço	Exemplo de Atividade (Catálogo)	Perfil Profissional Mínimo	SLA de Solução	Peso de Complexidade (Estimativa de Horas/UST)	Conversão Sugerida (1 Chamado = X USTs)
Suporte/Central	Reset de senha / Instalação Softphone	Técnico de Suporte (ITIL 4)	10 a 30 min	0,25h a 0,5h	0,5 a 1 UST
Redes	Configuração de Firewall / BGP	Analista de Redes (Fortigate/Zabbix)	2h a 6h	2h a 4h	4 a 8 USTs
Infraestrutura	Snapshot / Manutenção de Disco	Especialista em Virtualização (VMWare/Linux)	1h a 12h	3h a 6h	6 a 12 USTs
Banco de Dados	Performance Tuning / Backup & Restore	DBA Senior (Oracle/SQL/PostgreSQL)	4h a 8h	4h a 8h	10 a 20 USTs
Projetos Específicos	Atualização do Sistema SEI	Consultor Senior / Arquiteto de Sistemas	6 meses (Ciclo)	Baseado em Cronograma	Sob Demanda (UST Projeto)

ANEXO V – DEMONSTRATIVO DE 2025 (ITEC E DETRAN)

I. TABELA DE CONSUMO UST - ITEC

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	VOLUME	CHAMADOS	Nível de Profissional	SLA de Solução Médio Ano	Peso de Complexidade (UST) por chamado Ano	Total UST
Zimbra	Envio, recebimento e armazenamento de mensagens eletrônicas.	8507 Contas de e-mail	2590	f) Técnico em Informática - Jornada de 6h diárias	10 a 30 min	0,7	1.813,00
			712	b) Analista de Informática Nível II	4 a 8h	5	3.560,00
Active Directory	Serviço que conectam os usuários aos recursos de rede de que precisam para realizar seu trabalho.	255 usuários ativos	357	b) Analista de Informática Nível II	6h	4	1.428,00
Manutenção Hardware	Serviços de instalação, manutenção e remoção de equipamentos de hardware.	450 equipamentos	184	e) Técnico em Informática - Jornada de 8h diárias	2h	1	184,00

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	VOLUME	CHAMAD OS	Nível de Profissional	SLA de Solução Médio Ano	Peso de Complexidade (UST) por chamado Ano	Total UST
Manutenção de Software	Serviços de instalação, manutenção e desinstalação de software	30 Softwares	48	e) Técnico em Informática - Jornada de 8h diárias	30min a 1h	4	192,00
Pfsense (VPN)	Serviço de comunicação privada construída sobre uma rede de comunicações pública.	1168 VPNs	1153	b) Analista de Informática Nível II	30min	4	4.612,00
Firewall	Serviço de segurança de rede que monitora o tráfego de rede de entrada e saída e decide permitir ou bloquear tráfegos específicos de acordo com um conjunto definido de regras de segurança	3 Fortigate	650	a) Analista de Informática Nível I	1h	16	10.400,00
ITSM (GLPI)	Serviço de gerenciamento do atendimento ao usuário com	Cloud Contratada	387	a) Analista de Informática Nível I	24 / 7	10	3.870,00

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	VOLUME	CHAMAD OS	Nível de Profissional	SLA de Solução Médio Ano	Peso de Complexidade (UST) por chamado Ano	Total UST
	suporte e de problemas TI.						
Servidor Virtualizado	Serviço de criação e de manutenção de máquinas virtuais. Linux Debian, Ubuntu e Windows server 2008, 2012, 2022 (somente com licenças).	897 VMs	282	b) Analista de Informática Nível II	40min	5	1.410,00
			20	a) Analista de Informática Nível I	2h a 10h	12	240,00
Owncloud / NextCloud	Serviço de armazenamento de arquivos para acesso externo.	70 usuários	13	b) Analista de Informática Nível II	10min	4	52,00
			34	a) Analista de Informática Nível I	2h	4	136,00

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	VOLUME	CHAMADOS	Nível de Profissional	SLA de Solução Médio Ano	Peso de Complexidade (UST) por chamado Ano	Total UST
VOIP	Serviço de telefonia de voz sobre ip.	3 VMs	112	e) Técnico em Informática - Jornada de 8h diárias	4h	2	224,00
Backup	Serviço de backup e recuperação automatizado	Data Protector	271	a) Analista de Informática Nível I	1h	16	4.336,00
SEI	Sistema Eletrônico de Informações	35 máquinas virtuais, com os SO: Debian (x64), pfSense (x64), Oracle Linux (x64), CentOS (x64) Ambientes de banco de dados, autenticação, rede, armazenamento e aplicação. Sistemas em múltiplas versões operacionais	81	a) Analista de Informática Nível I	30min a 4h	16	1.296,00

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	VOLUME	CHAMADOS	Nível de Profissional	SLA de Solução Médio Ano	Peso de Complexidade (UST) por chamado Ano	Total UST
		, com foco em alta disponibilidade e redundância.					
Terminus	Sistema de catalogação de servidores.	2 VMs, com os SO: Debian, Oracle Linux	1	b) Analista de Informática Nível II	10 min	0,5	0,50

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	VOLUME	CHAMADOS	Nível de Profissional	SLA de Solução Médio Ano	Peso de Complexidade (UST) por chamado Ano	Total UST
Serviço de Armazenamento de Arquivos	Fornecer um ponto centralizado na rede para armazenamento e compartilhamento de arquivos entre os usuários.	188 Usuários	4	b) Analista de Informática Nível II	30min	1	4,00
Banco de Dados MS – SQL Server	SGBD - da Microsoft	10 VMs – MS SQL Server	13	a) Analista de Informática Nível I	2h	4	52,00
Banco de Dados Oracle	SGBD – da Oracle	27 VMs Oracle Linux	85	a) Analista de Informática Nível I	4h	16	1.360,00
Banco de Dados Firebird	SGBD Firebird	01 VM	1	b) Analista de Informática Nível II	30min	2	2,00
Banco de Dados PostgreSQL / MySQL	SGBD – PostgreSQL	65 VMs PostgreSQL / 21 VMs MySQL	24	b) Analista de Informática Nível II	1h	2	48,00
Zabbix	Sistema de monitoramento de redes, servidores e ativos.	5 VMs – 1.730 monitoramentos	136	b) Analista de Informática Nível II	1h	2	272,00

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	VOLUME	CHAMADOS	Nível de Profissional	SLA de Solução Médio Ano	Peso de Complexidade (UST) por chamado Ano	Total UST
Service Desk	Serviço de gerenciamento de atendimento a usuários com suporte e resolução de problemas técnicos em TI.	Serviços com 12.598 usuários	19081	f) Técnico em Informática - Jornada de 6h diárias	12h	2	38.162,00
Sistema de Monitoramento CFTV	Serviço CFTV	03 NVR / 04 Switch POE / 71 Camaras / 01 DWL	8	e) Técnico em Informática - Jornada de 8h diárias	4h	1	8,00
NOC/SOC	Serviço de Monitoramento/Segurança	16 Vms	5	b) Analista de Informática Nível II	1h	12	60,00
WSUS	Software para gerenciar e distribuir Microsoft de forma centralizada	1 VMs Windows Server 2012	12	e) Técnico em Informática - Jornada de 8h diárias	30min	2	24,00
Serviço de DNS Primário e Secundário	É um sistema de gerenciamento de nomes hierárquico e distribuído operando segundo suas definições.	4 VMs freebsb	264	b) Analista de Informática Nível II	1h	2	528,00

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	VOLUME	CHAMADOS	Nível de Profissional	SLA de Solução Médio Ano	Peso de Complexidade (UST) por chamado Ano	Total UST
Servidores Físicos	Servidores Físicos – HP	31	1	b) Analista de Informática Nível II	30min	1	1,00
Servidores Virtuais	Servidores Virtuais – VMWare	919	89	b) Analista de Informática Nível II	30min	2	178,00
			32	a) Analista de Informática Nível I	4h	4	128,00
Servidores de Firewall	Servidores de firewall	4	700	b) Analista de Informática Nível II	10min a 30min	4	2.800,00
			70	a) Analista de Informática Nível I	1h	2	140,00
Sistema de Armazenamento	Storage – 3Par HP	3	3	a) Analista de Informática Nível I	30min	4	12,00
Sistema de Armazenamento	StorageOnce	1	40	a) Analista de Informática Nível I	30min	4	160,00
Sistema de Armazenamento	StorageOnce	1	47	a) Analista de Informática Nível I	30min	4	188,00
Sistema de Armazenamento	Switch SAN – HP	5	13	a) Analista de Informática Nível I	30min	4	52,00

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	VOLUME	CHAMADOS	Nível de Profissional	SLA de Solução Médio Ano	Peso de Complexidade (UST) por chamado Ano	Total UST
Sistema de Backup	Library – MSL	2	22	a) Analista de Informática Nível I	30min	4	88,00
Link de Comunicação	Internet – PAP	1	11	a) Analista de Informática Nível I	30min	4	44,00
Link de Comunicação	Internet – MPLS	355	7866	f) Técnico em Informática - Jornada de 6h diárias	30min	1,5	11.799,00
Estações de Trabalho (Estações / Laptops)	Sistemas Operacionais Clientes – Windows	120	123	e) Técnico em Informática - Jornada de 8h diárias	30min	0,7	86,10
Gerenciamento de dois sistemas autônomos (AS) válido pra internet	Endereços IPV4/20 e IPV6/32 utilizando roteamento avançado e protocolo BGP v4	3	18	a) Analista de Informática Nível I	4h	16	288,00

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	VOLUME	CHAMAD OS	Nível de Profissional	SLA de Solução Médio Ano	Peso de Complexidade (UST) por chamado Ano	Total UST
Serviço de Disaster & Recovery	Serviço que garante a continuidade de sistemas e dados críticos de uma empresa através de backup, replicação e plano de restauração rápida após falhas, desastres naturais ou ataques cibernéticos.	901 VM 7,54 TB de Memória 331TB de Disco SSD Backup Assíncronos Assistidos e testes após cada backup para garantia de sua integridade	6951	b) Analista de Informática Nível II	2 a 36 horas, dependendo da criticidade	16	111.216,00
Projeto SigEduc	Sistema de Gestão Escolar Estadual com Descentralização pela Educação. Utlizando tecnologia OpenShift/ Kubernetes	15 VM 224 GB de Memória 4,7 Tb de Disco SSD	1228	b) Analista de Informática Nível II	30min a 4h, dependendo da criticidade	4	4.912,00
Projeto Plataforma Digital	Sistema do ai.al.gov.br, com descentralização da Seplag Utlizando tecnologia OpenShift/ Kubernetes	48 VM 409 GB de Memória 20 TB de Disco SSD	1320	a) Analista de Informática Nível I	30min a 20h, a depender da criticidade	8	10.560,00

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	VOLUME	CHAMADOS	Nível de Profissional	SLA de Solução Médio Ano	Peso de Complexidade (UST) por chamado Ano	Total UST
Migração do SEI 4.1.5 para 5.0.1	Estudo de viabilidade, migração do Banco de Dados, Migração de versão de Linguagem PHP, migração de Indexador, instalação e testes em homologação itec, instalação e teste de homologação seplag, e publicação para o Estado	4000 horas	1000	2x a) Analista de Informática Nível I 4x b) Analista de Informática Nível II 2x e) Técnico em Informática - Jornada de 8h diárias	500 horas cada	26	26.000,00
TOTAL GERAL CONSUMO UST MÉDIO ANO							242.925,60

II. TABELA DE CONSUMO UST - DETRAN

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	VOLUME	CHAMADOS	Nível Profissional de	SLA de Solução Médio Ano	Peso de Complexidade (UST) por chamado Ano	Total UST
Serviço Completo de Call Center 12/5	Recursos Humanos, Licença de Software, PABX, Tronco Telefônico IP, roteador, switch, servidor, storage, Sala equipada para atendimento contendo: abafador de ruído, ar condicionado, computadores, monitores, cabeamento, sistema de segurança, headsets USB,	-	563.688	i) Piso Normativo/Jornada de 6h diárias	50 horas mês / atendente	0,2	112.738

	manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, cadeiras, divisória, energia, nobreak, gaveteiro, descanso para pés, iluminação específica para o ambiente), gestão do Call Center						
Serviço de Service Desk	-	250 Ativos no Datacenter 16 Links com monitoramento 24/7 220 ativos de Redes 440 ativos operacionais	1.500	a) Analista de Informática Nível I	4 a 12h	4	6.000
			3.816	b) Analista de Informática Nível II	2 a 4h	3	11.448
			6.528	e) Técnico em Informática - Jornada de 8h diárias	2 a 4h	2	13.056
			18.120	f) Técnico em Informática - Jornada de 6h diárias	30 min	1	18.120

TOTAL GERAL CONSUMO UST MÉDIO ANO	161.361,6 0
-----------------------------------	----------------