SUPERINTENDENCIA DO DESENVOL. DO NORDESTE

Termo de Referência 22/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
22/2026	533014-SUPERINTENDENCIA DO DESENVOL. DO NORDESTE	THIAGO TELES DA SILVA	13/08/2026 14:50 (v 0.7)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		59336.002041/2026-39

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de subscrições de licenças de software Microsoft Office 365 E1, Office 365 E3, Office 365 E5 e Enterprise Mobility + Security E3 – EMS E3, no modelo de Software como Serviço – SaaS, para assegurar a continuidade e a expansão da plataforma corporativa de produtividade, colaboração, comunicação e segurança da Sudene, com disponibilização sob demanda no ambiente institucional existente, atualização contínua e suporte técnico, por meio do Sistema de Registro de Preços, nos termos da tabela abaixo e conforme as condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo	Item	Especificação	CATSER	Part Number /SKU	Cód. PMC-TIC	Tipo	Qtd.	Valor Unit. Mensal	Valor Anual
1	1	Office 365 E1 - O365 E1 Sub Per User	26077	T6A-00024	MS.6.0-A1713	Subscrição mensal	69	R$ 48,76	R$ 40.373,28
	2	Office 365 E3 - O365 E3 Sub Per User	26077	AAA-10842	MS.6.0-A0871	Subscrição mensal	241	R$ 138,87	R$ 401.612,04
	3	Office 365 E5 - O365 E5 Sub Per User	26077	SY9-00004	MS.6.0-A1692	Subscrição mensal	15	R$ 229,46	R$ 41.302,80
	4	EMS E3 ALng Sub Per User	26077	AAA-10732	MS.6.0-A0853	Subscrição mensal	325	R$ 53,68	R$ 209.352,00
							Total	**R$ 57.720,01**	**R$ 692.640,12**

1.2. Os valores acima constituem referências preliminares baseadas no Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas - Microsoft, versão 6.0.0, e deverão ser confirmados no momento de publicação do edital, observando-se o PMC-TIC vigente.

1.3. A requisição mínima será de 1 (um) usuário-mês e a requisição máxima, por item, corresponderá ao saldo registrado na Ata, observadas as condições comerciais do modelo de licenciamento governamental e a indicação do prazo de cobertura, entre 1 e 12 meses, na Ordem de Fornecimento.

1.4. Os itens 1 a 4 compõem um único grupo, denominado Grupo 1, e serão adjudicados conjuntamente a um único licitante, pelo critério de menor preço global do grupo, observados os preços unitários máximos aceitáveis de cada item.

1.4.1. O agrupamento justifica-se pela necessidade de integração dos componentes da solução, uniformidade do canal de licenciamento, vinculação das subscrições ao mesmo tenant institucional e ao mesmo modelo de licenciamento por volume, administração centralizada das licenças e atribuição inequívoca de responsabilidade pela disponibilização, regularidade e suporte da solução.

1.4.2. A adjudicação dos itens a fornecedores distintos poderia gerar fragmentação da gestão do licenciamento, multiplicidade de canais de atendimento e faturamento, dificuldades de coordenação entre fornecedores e indefinição de responsabilidades na ocorrência de falhas relacionadas à ativação, manutenção ou suporte das subscrições, aumentando os riscos operacionais e os custos administrativos da contratação.

1.4.3. A apresentação das propostas deverá abranger todos os itens integrantes do Grupo 1, não sendo admitida adjudicação parcial do grupo, sem prejuízo da análise individual dos preços unitários para fins de aceitabilidade.

1.4.4. O agrupamento dos itens para fins de disputa e adjudicação não implica obrigatoriedade de contratação simultânea ou integral de todos os itens ou quantitativos registrados, que poderão ser demandados individualmente e de forma parcelada, conforme a necessidade da Sudene e os saldos disponíveis na Ata de Registro de Preços.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.5. Os serviços são caracterizados como comuns, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado e pelo catálogo padronizado aplicável.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.6. O serviço é enquadrado como continuado, sem dedicação exclusiva de mão de obra, tendo em vista que a plataforma corporativa de produtividade, colaboração, comunicação e segurança é utilizada de forma permanente na execução das atividades institucionais da Sudene, sendo indispensável à edição e ao compartilhamento de documentos, ao correio eletrônico, ao armazenamento de arquivos, à realização de reuniões virtuais, à comunicação entre equipes e à proteção dos acessos e das informações institucionais, de modo que eventual interrupção comprometeria a continuidade e a eficiência dos serviços administrativos da Autarquia. A vigência contratual plurianual mostra-se mais vantajosa, considerando a necessidade de continuidade ininterrupta da solução, a redução dos custos administrativos associados à realização de contratações anuais sucessivas, a preservação do ambiente tecnológico e das integrações já implantadas, a previsibilidade orçamentária e a mitigação dos riscos operacionais decorrentes de transições contratuais frequentes, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.7. A Ata de Registro de Preços terá vigência de 1 (um) ano, contado do primeiro dia útil subsequente à data de sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, e poderá ser prorrogada, por igual período, desde que demonstrada a vantajosidade, nos termos do art. 84 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e do art. 22 do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023.

1.8. O prazo de vigência de cada contrato decorrente da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, contado da data de assinatura do respectivo instrumento contratual, podendo ser prorrogado sucessivamente até o limite máximo de 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, desde que atendidos os requisitos legais aplicáveis e demonstrada a manutenção da vantajosidade para a Administração.

1.9. Os contratos decorrentes da Ata deverão ser formalizados dentro do seu prazo de validade, podendo a respectiva vigência ultrapassar o término da vigência da Ata de Registro de Preços, observado o prazo estabelecido no item 1.8 e as demais condições previstas neste Termo de Referência.

1.10. A existência de preços registrados não obriga a Administração a contratar, facultando-se a realização de contratação específica, assegurada ao beneficiário da Ata preferência em igualdade de condições, conforme a legislação.

1.11. 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 fundamentação da contratação encontra-se detalhada no Estudo Técnico Preliminar nº 30/2026, elaborado no Processo nº 59336.002041/2026-39, que integra este Termo de Referência como documento de planejamento.

2.2. A Sudene utiliza plataforma integrada de produtividade, colaboração, comunicação, armazenamento e segurança em nuvem para sustentar atividades administrativas e finalísticas, o Programa de Gestão e Desempenho, o trabalho híbrido, a comunicação institucional e a prestação de serviços digitais.

2.3. A contratação destina-se à continuidade e à expansão do ambiente instalado, ao atendimento do crescimento do número de usuários, à atualização tecnológica permanente, à preservação da compatibilidade com os dados e fluxos existentes e à manutenção dos recursos de segurança e suporte.

2.4. Foram consideradas alternativas de software livre, Google Workspace, Office 2024, Office 365 e Microsoft 365. O ETP concluiu que o Office 365, complementado pelo EMS E3, oferece melhor adequação aos perfis de uso e ao ambiente existente, com menor custo total de propriedade e menor risco de sobreposição de funcionalidades.

Justificativa do Sistema de Registro de Preços

2.5. A adoção do Sistema de Registro de Preços é adequada porque a demanda pode variar durante a vigência da Ata em razão de ingresso e desligamento de servidores, colaboradores e estagiários, alteração dos perfis funcionais, criação de projetos e necessidade de alocação de recursos avançados apenas a usuários específicos.

2.6. O SRP permitirá à Sudene realizar contratações parceladas e tempestivas, conforme sua demanda efetiva, reduzindo o risco de ociosidade de licenças e permitindo a adequação dos quantitativos e dos perfis de licenciamento às necessidades institucionais verificadas durante a vigência da Ata, sem obrigar a contratação da totalidade registrada, em consonância com as diretrizes de dimensionamento e contratação gradual de subscrições estabelecidas no Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.

2.7. A Sudene atuará como órgão gerenciador e único contratante da Ata de Registro de Preços, não sendo admitida a participação de outros órgãos ou entidades no registro de preços.

2.7.1. Considerando que a Sudene será o único contratante, será dispensada a realização do procedimento público de Intenção de Registro de Preços — IRP, observadas as hipóteses e condições previstas na legislação aplicável ao Sistema de Registro de Preços.

2.7.2. A opção pelo registro de preços destinado exclusivamente à Sudene decorre das características específicas da solução e de seu ambiente tecnológico, considerando que os quantitativos foram dimensionados a partir das necessidades próprias da Autarquia e que as subscrições serão vinculadas ao tenant institucional existente, ao modelo de licenciamento governamental aplicável e às condições comerciais consideradas no planejamento da contratação.

2.7.3. A modelagem encontra-se alinhada às diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, segundo as quais o dimensionamento das licenças deve refletir a necessidade do órgão ou entidade e a demanda das subscrições deve ocorrer gradualmente, mediante Ordens de Serviço, de acordo com os quantitativos efetivamente necessários.

2.7.4. A inclusão de outros órgãos ou entidades implicaria a necessidade adicional de consolidação e gerenciamento de demandas, quantitativos, ambientes tecnológicos e condições específicas de licenciamento, ampliando as atribuições administrativas do órgão gerenciador sem que tenha sido identificada, no presente planejamento, vantagem técnica, econômica ou operacional que justifique tal ampliação.

2.8. Não será admitida a adesão à Ata de Registro de Preços por órgãos ou entidades não participantes.

2.8.1. A vedação à adesão fundamenta-se na opção administrativa por restringir a utilização da Ata às necessidades que deram origem ao presente planejamento, preservando a correspondência entre os quantitativos registrados, o ambiente tecnológico existente, as condições de licenciamento consideradas e a capacidade de gerenciamento da Sudene.

2.8.2. A opção também observa o regime de governança estabelecido pela Instrução Normativa SGD/MGI nº 6, de 29 de março de 2023, segundo a qual a formação de Ata de Registro de Preços passível de adesão por órgãos ou entidades não participantes constitui hipótese autônoma de submissão da contratação à aprovação da Secretaria de Governo Digital — SGD, independentemente do valor global estimado do objeto.

2.8.3. Considerando que a presente Ata não admitirá adesões e que seu valor global estimado é inferior ao limite estabelecido no art. 2º da Instrução Normativa SGD/MGI nº 6, de 29 de março de 2023, a contratação não se enquadra, por esses critérios, nas hipóteses de submissão obrigatória à aprovação prévia da SGD, sem prejuízo das demais competências atribuídas ao órgão central do SISP.

2.8.4. A vedação às adesões não prejudica ou descaracteriza a utilização do Sistema de Registro de Preços, cuja adoção permanece justificada pela variabilidade da demanda própria da Sudene e pela necessidade de contratações parceladas, graduais e tempestivas durante a vigência da Ata.

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

3.1. A solução compreende o fornecimento de subscrições de licenças de produtividade, colaboração, comunicação, gerenciamento de identidade, dispositivos e proteção de informações, vinculadas ao tenant institucional e ao contrato de licenciamento por volume governamental da Sudene.

3.2. A solução deverá preservar a continuidade do ambiente existente, sem criação de novo tenant ou migração de dados, salvo autorização expressa da Contratante baseada em análise técnica e de riscos.

3.3. Integram a solução:

- Office 365 E1 para perfis que necessitem prioritariamente de serviços de e-mail, colaboração, aplicativos web e armazenamento em nuvem;
- Office 365 E3 para perfis que necessitem, além dos serviços em nuvem, de aplicativos de produtividade instaláveis e funcionalidades corporativas adicionais;
- Office 365 E5 para perfis restritos que necessitem de funcionalidades avançadas de segurança, conformidade, auditoria, análise e comunicação, conforme a composição vigente do produto;
- Enterprise Mobility + Security E3 para gerenciamento de identidades, acesso, dispositivos e proteção de informações, conforme a composição vigente do produto;
- Portal administrativo para gerenciamento das subscrições, usuários, datas de vigência e serviços;
- Atualizações, correções, novas versões e suporte técnico do fabricante incluídos durante a cobertura contratada; e
- Apoio da contratada na ativação, atribuição, remanejamento, suspensão, escalonamento de chamados e comprovação do licenciamento.

3.4. A composição funcional detalhada de cada produto será aquela oficialmente vigente para o Part Number indicado, observados o Catálogo de Soluções de TIC e os termos de licenciamento governamental aplicáveis na data da contratação.

3.5. O ciclo de vida da solução abrange planejamento, contratação, ativação, gestão de subscrições, suporte, atualização, medição, renovação e transição contratual, devendo ser evitada qualquer interrupção entre o contrato atual e a nova contratação.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de negócio

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

- garantir a continuidade e a expansão da plataforma integrada de produtividade, colaboração e comunicação em nuvem;
- preservar os investimentos em licenciamento, capital intelectual, dados, fluxos e padrões de conteúdo e comunicação já consolidados;
- permitir a contratação e a alocação de produtos e quantitativos conforme a demanda efetiva;
- viabilizar inovação, automação e transformação digital, inclusive a integração com soluções institucionais como o Data Nordeste;
- prover visão gerencial do consumo e dos produtos utilizados;
- prover recursos de segurança, identidade, conformidade e proteção de dados; e
- assegurar suporte técnico e atualização contínua dos produtos.

Requisitos de capacitação

4.2. Não integra o escopo da contratação a realização de capacitação técnica ou treinamento formal dos usuários para utilização dos recursos relacionados ao objeto, considerando que a solução selecionada no Estudo Técnico Preliminar já se encontra implantada e em utilização no ambiente corporativo da Sudene, bem como que os usuários e a equipe técnica da Autarquia possuem familiaridade com suas ferramentas e funcionalidades.

4.3. A exclusão da capacitação não afasta a obrigação da CONTRATADA de disponibilizar, quando aplicável, manuais, documentação oficial, orientações técnicas e demais materiais produzidos pelo fabricante, nem de prestar os serviços de suporte técnico previstos neste Termo de Referência.

Requisitos legais

4.4. O presente processo de contratação deverá observar a Constituição Federal, a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, a Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, a Instrução Normativa

SGD/MGI nº 6, de 29 de março de 2023, e suas alterações, o Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, a Instrução Normativa SEGES /ME nº 65, de 7 de julho de 2021, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD, bem como os demais normativos aplicáveis ao objeto e ao Sistema de Registro de Preços.

Requisitos de manutenção e suporte técnico

4.5. As versões das licenças deverão ser as mais recentes disponibilizadas no mercado pelo fabricante.

4.6. As atualizações ou correções das versões das licenças serão realizadas durante todo o período de vigência contratual.

4.7. O suporte técnico deverá estar disponível, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, em português ou por meio de um tradutor.

4.8. Disponibilidade para abertura de chamado: 24x7x365 (web, e-mail ou telefone).

4.9. O atendimento será preferencialmente remoto. Caso haja necessidade de intervenção local, esta poderá ser executada em acordo com a CONTRATANTE. Nos dois casos, sempre com acompanhamento pela equipe técnica da CONTRATANTE.

4.10. A CONTRATADA deverá oferecer manutenção e suporte técnico conforme o nível de severidade de cada chamado e dentro dos tempos de resposta definidos abaixo:

4.10.1. Quando um chamado for aberto pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá atribuir ao chamado o nível de severidade de acordo com a avaliação do tipo do problema e do impacto/dano.

4.10.2. A tabela abaixo traz exemplos de tipos de problemas e níveis de severidade.

Nível de severidade	Descrição de suporte e operações	Exemplos
Severidade A (crítica)	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção ou as atividades da instituição. Vários usuários ou serviços são afetados.	Problemas generalizados para envio e recebimento de e-mail. Site da aplicação fora do ar. Nenhum usuário pode enviar mensagens instantâneas, agendar ou ingressar em Reuniões online.
Severidade B (alta)	O serviço pode ser usado, mas com limitações. A situação tem impacto operacional moderado e é possível lidar com ela durante o horário comercial. Um único usuário, cliente ou serviço é afetado parcial ou totalmente.	Botão Enviar no e-mail não está funcionando adequadamente. Não é possível configurar contas de e-mail.
Severidade C (não crítica)	A situação tem impacto operacional mínimo. O problema é importante, mas não tem impacto expressivo na produtividade e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	Como definir uma senha de usuário que nunca expira. O usuário não pode excluir as informações de contato no módulo de administração de e-mail.

4.10.3. Quanto ao tempo de resposta inicial do suporte técnico, deverá ser baseado nos níveis de severidade descritos acima e no tipo de assinatura contratada. A tabela abaixo descreve as metas de tempo de resposta.

Nível	Prazo de resposta
Severidade A	2 horas úteis
Severidade B	4 horas úteis
Severidade C	8 horas úteis

Requisitos temporais

4.11. As licenças do software contratado, bem como suas chaves de ativação, devem ser disponibilizadas em até 15 dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por igual período, desde que justificado pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

Requisitos de segurança e privacidade

4.12. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da Sudene e cumprir, no mínimo, os seguintes controles:

- autenticação multifator (MFA) para todos os usuários, incluindo contas de administração;
- acesso condicional baseado em risco (localização, dispositivo gerenciado ou não gerenciado, comportamento anômalo de autenticação), em linha com o princípio de arquitetura Zero Trust;
- proteção contra ameaças em e-mail e ferramentas de colaboração (phishing, malware, spoofing), com análise de anexos e links em tempo real;
- prevenção de perda de dados (DLP) e classificação/rotulagem automática de sensibilidade da informação, permitindo a aplicação de controles diferenciados a dados pessoais e sensíveis, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- criptografia de dados em trânsito e em repouso;
- gestão de identidade integrada ao provedor local (Active Directory), com autoatendimento de redefinição de senha e desprovisionamento automático de contas desligadas;
- geração de trilhas de auditoria e logs de acesso e de administração, com retenção compatível com a política de guarda documental do órgão.

Requisitos sociais, ambientais e culturais

4.13. A CONTRATADA deverá observar a legislação trabalhista e as normas aplicáveis relativas à igualdade de oportunidades, à inclusão, à acessibilidade e à prevenção de práticas discriminatórias, de assédio moral ou sexual e de discriminação em razão de sexo, raça, etnia, deficiência, idade, identidade de gênero ou orientação sexual.

4.14. Em observância aos critérios de sustentabilidade previstos na Lei nº 14.133/2021 e no Decreto nº 7.746/2012, deverão ser adotadas, sempre que tecnicamente viáveis: disponibilização eletrônica de licenças e documentação, evitando mídias físicas; utilização preferencial de meios eletrônicos para comunicações e chamados de suporte; prestação remota do suporte técnico; e disponibilização de mecanismos de administração centralizada que favoreçam a redução de licenças ociosas.

Requisitos de arquitetura tecnológica

4.15. A solução deverá ser integrada e sincronizada com o ambiente Active Directory local do órgão, de modo a possibilitar o aproveitamento da base de usuários já existente para autenticação dos serviços em nuvem por meio de logon único (SSO), preservando trajetória de evolução para identidade híbrida em nuvem (Entra ID).

4.16. A adoção de arquitetura ou tecnologia diversa da atualmente utilizada pela Sudene deverá ser previamente autorizada pela Contratante, sendo vedado à Contratada alterar unilateralmente a arquitetura, os componentes ou as tecnologias definidas.

Requisitos de projeto e de implantação

4.17. Não há projeto de implantação complexo a executar, tendo em vista tratar-se de solução já implantada e em operação no ambiente da Sudene; a contratação destina-se à continuidade e à expansão do licenciamento já existente, sem necessidade de novo projeto de implantação.

Requisitos de garantia e manutenção

4.18. A garantia da solução corresponde ao próprio período de vigência da subscrição contratada, durante o qual a CONTRATADA deverá assegurar o pleno funcionamento, a atualização e o suporte técnico da solução, sem prejuízo da aplicação subsidiária da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) no que for cabível ao objeto.

Requisitos de experiência profissional

4.19. Os critérios de qualificação técnico-operacional estão detalhados na Seção 9 (Exigências de Habilitação) deste Termo de Referência e limitam-se à comprovação da capacidade da licitante para executar o objeto, sem exigência de tempo mínimo de experiência ou de vínculo prévio com o fabricante.

Requisitos de formação da equipe

4.20. Não serão exigidos requisitos de formação de equipe técnica da CONTRATADA para a execução do objeto, tendo em vista tratar-se de fornecimento de subscrições de licenciamento (SaaS), sem necessidade de alocação de mão de obra especializada em caráter permanente para a execução contratual.

Requisitos de metodologia de trabalho

4.21. O fornecimento dos itens está condicionado ao recebimento, pela CONTRATADA, de Ordem de Fornecimento emitida pela CONTRATANTE, que indicará o serviço, a quantidade e o prazo de cobertura, nos termos detalhados na Seção 6 (Modelo de Gestão do Contrato) deste Termo de Referência.

Vistoria

4.22. Não já necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Da exigência de carta de solidariedade

4.23. Em caso de fornecedor, revendedor ou distribuidor, será exigida do licitante/interessado provisoriamente classificado em primeiro lugar, nos termos do edital ou do aviso de contratação direta, carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

Subcontratação e transição

4.24. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.25. A transição deverá assegurar continuidade, preservação do tenant, das identidades, dos dados, das configurações e das datas de vigência, bem como cooperação com a contratada sucessora, sem custos adicionais indevidos.

Garantia da contratação

4.26. Não será exigida garantia de proposta, nos termos do art. 58 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, considerando a natureza padronizada do objeto e a inexistência de circunstâncias que justifiquem a imposição desse requisito de pré-habilitação.

4.27. Será exigida garantia de execução contratual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual da contratação, com o objetivo de assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive o pagamento de multas, prejuízos e indenizações decorrentes de eventual inadimplemento.

4.27.1. A CONTRATADA poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

I. caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

II. seguro-garantia;

III. fiança bancária; ou

IV. título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

4.27.2. A garantia de execução deverá observar os prazos, as condições, as coberturas e os procedimentos de apresentação, atualização, complementação, execução, liberação e restituição estabelecidos neste Termo de Referência e nos arts. 96 a 101 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.27.3. Nas hipóteses de alteração do valor contratual ou de prorrogação da vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, mantendo-se o percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor anual atualizado da contratação.

Garantia e regularidade do objeto

4.28. Sem prejuízo da garantia de execução contratual, a CONTRATADA deverá assegurar, durante toda a vigência das subscrições:

I. a legitimidade e a regularidade das licenças fornecidas;

II. manutenção das subscrições ativas e vinculadas ao ambiente institucional indicado pela CONTRATANTE;

III. o acesso às atualizações, correções e funcionalidades previstas para os produtos contratados;

IV. a correção, sem ônus adicional, de falhas, inconsistências ou irregularidades imputáveis ao fornecimento;

V. a substituição ou regularização de licenças fornecidas em desacordo com a Ordem de Serviço; e

VI. a prestação do suporte técnico previsto neste Termo de Referência.

4.28.1. As obrigações previstas neste tópico não se confundem com a garantia de execução contratual nem afastam a responsabilidade da CONTRATADA pela adequada execução do objeto.

Informações relevantes para a apresentação da proposta

4.29. O licitante deverá indicar, para cada item, o Part Number/SKU cotado, em conformidade com o Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas vigente, sob pena de desclassificação da proposta.

4.30. O licitante deverá considerar, na formulação de sua proposta, a existência de ambiente tecnológico Microsoft ativo no órgão ("Existing Customer"), de modo a aplicar corretamente as condições comerciais do Acordo Corporativo nº 8/2020 e respectivos termos aditivos, sem que tal condição constitua requisito impeditivo à disputa entre licitantes revendedores/distribuidores autorizados.

4.31. Os preços cotados deverão ser compatíveis com o Preço Máximo de Compra de Item de TIC (PMC-TIC) vigente à data da sessão pública.

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, observados os procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência e na legislação 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 da Sudene, na condição de 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 às eventuais alterações, atualizações e negociações dos preços e das demais condições registradas, nos termos da legislação aplicável;

5.3.3. gerenciar os quantitativos e saldos registrados na Ata, bem como as contratações dela decorrentes;

5.3.4. acompanhar a manutenção das condições da Ata e adotar as providências necessárias em caso de ocorrência que possa afetar sua execução;

5.3.5. promover, quando cabível, a convocação dos integrantes do cadastro de reserva, a alteração ou atualização dos preços, o cancelamento do registro do fornecedor ou dos preços registrados e os demais procedimentos atribuídos ao órgão gerenciador pela legislação aplicável;

5.3.6. assegurar que a utilização da Ata permaneça restrita às necessidades da Sudene, observada a vedação à participação e à adesão de outros órgãos ou entidades estabelecida neste Termo de Referência e no instrumento convocatório.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições gerais de execução

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e com as normas da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. 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.

Dinâmica de fornecimento das subscrições

6.3. A execução de cada demanda será iniciada mediante a emissão de Ordem de Fornecimento — OF pela CONTRATANTE, que indicará, no mínimo:

I. identificação do órgão ou entidade contratante;

II. número do contrato;

III. item contratado;

IV. código de identificação do produto — SKU ou Part Number;

V. quantidade de subscrições;

VI. período de vigência das subscrições;

VII. identificação do tenant ou ambiente institucional no qual serão disponibilizadas;

VIII. data de emissão e data requerida para disponibilização;

IX. valores unitário e total;

X. número da nota de empenho;

XI. identificação dos responsáveis pelo acompanhamento; e

XII. contatos da CONTRATANTE.

6.4. A CONTRATADA deverá confirmar o recebimento da Ordem de Serviço no prazo de até 1 (um) dia útil, contado de seu encaminhamento, e disponibilizar integralmente as subscrições solicitadas, inclusive as respectivas chaves de ativação, quando aplicáveis, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contado da data de recebimento da OF.

6.4.1. O prazo para disponibilização das subscrições poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, desde que a CONTRATADA apresente justificativa fundamentada antes do término do prazo original e a prorrogação seja expressamente autorizada pela CONTRATANTE.

6.4.2. O período abrangido por prorrogação expressamente autorizada pela CONTRATANTE não será computado como atraso para fins de apuração do Indicador de Atraso na Entrega — IAE.

6.5. O fornecimento será considerado concluído somente quando:

I. a totalidade das subscrições solicitadas estiver disponível no portal administrativo oficial do fabricante e vinculada ao ambiente institucional indicado pela CONTRATANTE;

II. os produtos, quantitativos, Part Numbers ou SKUs e períodos de vigência corresponderem integralmente ao estabelecido na Ordem de Serviço; e

III. a CONTRATADA apresentar relatório de fornecimento acompanhado das evidências necessárias à verificação pela fiscalização técnica.

6.5.1. A data da efetiva disponibilização integral das subscrições no portal administrativo do fabricante será considerada como data de entrega para fins de apuração do IAE.

6.5.2. A disponibilização parcial, incorreta ou em ambiente diverso daquele indicado na Ordem de Fornecimento não caracterizará a conclusão do fornecimento, permanecendo em curso o prazo de entrega até a regularização integral da demanda.

6.5.3. A confirmação de recebimento da Ordem de Serviço não se confunde com o recebimento provisório ou definitivo do objeto.

6.6. Não será necessária instalação física. Quando os planos contratados incluírem aplicativos locais, sua disponibilização ocorrerá por meio dos mecanismos oficiais do fabricante, cabendo à Sudene gerir a implantação nas estações de trabalho e nos dispositivos autorizados.

6.7. As comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir formalidade, admitindo-se a utilização de correio eletrônico, sistema de chamados ou outra ferramenta eletrônica oficialmente definida para esse fim.

Prestação do suporte técnico

6.8. A CONTRATADA deverá assegurar a prestação de suporte técnico durante todo o período de vigência das subscrições, diretamente ou por intermédio dos canais oficiais do fabricante, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

6.8.1. O suporte deverá abranger, no mínimo:

I. dificuldades de ativação, atribuição, remanejamento, suspensão ou revogação das subscrições;

II. inconsistências no portal administrativo ou no tenant institucional;

III. indisponibilidade ou funcionamento inadequado de funcionalidades integrantes dos produtos contratados;

IV. dúvidas técnicas relacionadas ao licenciamento e à utilização dos recursos contratados;

V. falhas de integração relacionadas diretamente aos serviços contratados; e

VI. orientação para abertura e acompanhamento de chamados junto ao fabricante, quando necessária sua intervenção.

6.9. Deverão ser disponibilizados canais para abertura e acompanhamento dos chamados, por meio de sistema eletrônico em ambiente web e, quando disponibilizado pelo fabricante, por atendimento telefônico gratuito, em idioma português do Brasil.

6.9.1. Os canais e horários de suporte deverão observar as condições oficiais aplicáveis aos produtos contratados, sem prejuízo dos níveis mínimos estabelecidos neste Termo de Referência.

6.9.2. A CONTRATANTE poderá registrar número ilimitado de chamados relacionados aos produtos contratados durante a vigência das subscrições.

Classificação dos chamados

6.10. Os chamados serão classificados de acordo com os seguintes níveis de severidade:

I. Alta: indisponibilidade total de serviço ou funcionalidade crítica, incidente de segurança relevante ou falha que impeça a execução de atividade institucional essencial, sem solução alternativa disponível;

II. Média: indisponibilidade parcial ou degradação significativa de serviço ou funcionalidade, com impacto relevante nas atividades, mas com existência de solução alternativa temporária; e

III. Baixa: falhas sem impacto crítico, dúvidas operacionais, solicitações de orientação, erros de documentação ou sugestões de melhoria.

6.10.1. A CONTRATANTE poderá alterar a severidade inicialmente atribuída ao chamado, mediante justificativa, sempre que a evolução ou os impactos do incidente demonstrarem classificação distinta.

Prazos de resposta inicial

6.11. A resposta inicial aos chamados deverá ocorrer nos seguintes prazos máximos, contados da respectiva abertura:

Nível de severidade	Prazo máximo para resposta inicial
Alta	2 (duas) horas
Média	4 (quatro) horas
Baixa	8 (oito) horas

6.11.1. Para fins deste Termo de Referência, considera-se resposta inicial a manifestação técnica individualizada que:

I. confirme o recebimento e a análise do chamado;

II. identifique o responsável ou a equipe encarregada do atendimento;

III. apresente diagnóstico preliminar, solicite informações necessárias ou indique as primeiras providências adotadas; e

IV. informe, quando possível, a previsão das etapas subsequentes.

6.11.2. Respostas automáticas, confirmações genéricas de protocolo ou mensagens sem conteúdo técnico não serão consideradas resposta inicial para fins de apuração do indicador Suporte Atendido no Prazo — SAP.

6.11.3. Os prazos previstos no item 6.11 deverão ser previamente confirmados quanto à compatibilidade com as condições oficiais de suporte dos produtos e planos de licenciamento que integram a contratação.

Registro e encerramento dos chamados

6.12. O sistema de atendimento deverá registrar, no mínimo:

I. número de identificação do chamado;

II. data e hora de abertura;

III. solicitante;

IV. produto ou serviço afetado;

V. descrição da ocorrência;

VI. severidade inicial e eventuais alterações;

VII. data e hora da resposta inicial;

VIII. histórico das interações e providências;

IX. data e hora da solução ou encerramento; e

X. identificação do responsável pelo atendimento.

6.12.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente à fiscalização técnica relatório dos chamados registrados, contendo as informações necessárias à apuração do SAP.

6.12.2. O encerramento do chamado dependerá da solução da demanda ou da concordância da CONTRATANTE, ressalvados os casos em que a continuidade do atendimento dependa exclusivamente de informação ou providência previamente solicitada à Administração.

6.12.3. Os períodos em que o chamado estiver suspenso por depender exclusivamente de informação, acesso ou providência da CONTRATANTE poderão ser desconsiderados da aferição, desde que a CONTRATADA registre expressamente a pendência e demonstre que ela impede o prosseguimento do atendimento.

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. A CONTRATADA designará formalmente seu preposto antes do início da execução, indicando os respectivos poderes, deveres, contatos e responsabilidades relacionados ao cumprimento do objeto.

7.6. Não será exigida a permanência do preposto nas dependências da CONTRATANTE, devendo ele permanecer acessível pelos canais de comunicação definidos no contrato durante os horários de atendimento.

Reunião Inicial

7.7. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento, em até 15 (quinze) dias úteis da assinatura do Contrato, com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, nos termos do art. 31, inciso I, da IN SGD/ME nº 94/2022.

Rotinas de Fiscalização

7.8. 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 estabelecidas nesta seção.

Fiscalização Técnica

7.9. 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.

7.10. 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.

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

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

7.13. No caso de ocorrência que possa inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.14. 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.

7.15. A fiscalização técnica abrangerá, ainda, as seguintes rotinas:

I. verificar a data de encaminhamento e de recebimento de cada Ordem de Fornecimento;

II. validar os itens, SKUs, quantitativos, vigências e ambiente institucional indicados na Ordem de Fornecimento;

III. verificar a data da efetiva disponibilização integral das subscrições;

IV. apurar o IAE para cada Ordem de Fornecimento;

V. verificar a existência de pedido de prorrogação, sua tempestividade e a respectiva autorização;

VI. validar os relatórios e as evidências apresentados pela CONTRATADA;

VII. acompanhar os chamados de suporte e verificar o cumprimento dos prazos de resposta inicial;

VIII. apurar mensalmente o SAP;

IX. verificar a correção das classificações de severidade e dos períodos de suspensão dos chamados;

X. registrar os resultados dos indicadores no relatório de fiscalização; e

XI. propor, quando cabível, o redimensionamento do valor a pagar, de acordo com os critérios estabelecidos na Seção 8.

7.16. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por irregularidade, imperfeição técnica, vício ou inadequação na execução, nem implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

Fiscalização Administrativa

7.17. O fiscal administrativo, além das atribuições previstas na Instrução Normativa SGD/MGI nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, os ajustes decorrentes do IMR e a formalização de apostilas e termos aditivos, solicitando os documentos comprobatórios pertinentes, quando necessário.

7.18. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo atuará tempestivamente para o encaminhamento da questão, reportando-a ao gestor quando a providência ultrapassar sua competência.

7.19. Compete ainda ao fiscal administrativo:

I. verificar se os valores faturados correspondem aos quantitativos efetivamente disponibilizados;

II. conferir os ajustes de pagamento decorrentes do IAE e do SAP, conforme apuração do fiscal técnico;

III. registrar as retenções ou glosas aplicáveis; e

IV. assegurar que eventual sanção administrativa não seja automaticamente confundida com o redimensionamento do pagamento decorrente do IMR.

Gestor do Contrato

7.20. Cabe ao gestor do contrato, além das atribuições previstas na Instrução Normativa SGD/MGI nº 94, de 2022:

7.20.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização, mantendo os registros formais da execução, a exemplo das Ordens de Fornecimento, ocorrências, prorrogações, relatórios de indicadores, alterações e demais documentos;

7.20.2. acompanhar os registros efetuados pelos fiscais e as providências adotadas, comunicando à autoridade superior as situações que ultrapassem sua competência;

7.20.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação e registrar os problemas que impeçam o fluxo regular da liquidação e do pagamento;

7.20.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais, com menção ao desempenho da CONTRATADA, aos resultados do IAE e do SAP e às eventuais penalidades aplicadas;

7.20.5. avaliar as propostas de ajuste do pagamento decorrentes dos indicadores e encaminhá-las para processamento;

7.20.6. adotar providências para formalização de processo administrativo de responsabilização quando os fatos puderem caracterizar infração contratual;

7.20.7. elaborar relatório final sobre a consecução dos objetivos da contratação e as medidas de aprimoramento recomendadas;

7.20.8. encaminhar a documentação ao setor competente para liquidação e pagamento, indicando expressamente se o valor da nota fiscal está de acordo com o valor apurado após a aplicação do IMR; e

7.20.9. receber e dar encaminhamento imediato:

I. às denúncias de discriminação, violência ou assédio no ambiente de trabalho, na forma da legislação aplicável; e

II. às notificações formais relativas a eventual descumprimento de obrigações trabalhistas pela CONTRATADA.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto será realizada mediante os indicadores estabelecidos neste Instrumento de Medição de Resultado – IMR, sem prejuízo dos critérios de recebimento, das obrigações contratuais e das sanções administrativas cabíveis.

8.2. Considerando as características da solução, serão utilizados indicadores distintos para aferir:

8.2.1. O cumprimento do prazo de disponibilização das licenças solicitadas por meio de Ordem de Serviço, mediante o Indicador de Atraso na Entrega – IAE; e

8.2.2. O cumprimento dos prazos de resposta inicial aos chamados de suporte técnico, mediante o indicador Suporte Atendido no Prazo – SAP.

8.3. Os ajustes decorrentes da aplicação do IMR representam adequação do pagamento ao nível de serviço efetivamente prestado e não se confundem com sanção administrativa, cuja aplicação dependerá de procedimento próprio, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

8.4. O IAE será aplicado ao fornecimento inicial das licenças solicitadas por meio de Ordem de Serviço.

IAE – INDICADOR DE ATRASO NA ENTREGA

Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o atraso na disponibilização integral das licenças e respectivas chaves de ativação solicitadas por meio da Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	Disponibilização integral das licenças em até 15 (quinze) dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Fornecimento pela CONTRATADA, ressalvada eventual prorrogação previamente justificada e expressamente autorizada pela CONTRATANTE.
Instrumento de medição	Ordem de Fornecimento, confirmação de recebimento, registros do portal de licenciamento do fabricante e Termo de Recebimento Provisório.
Periodicidade	Por Ordem de Serviço.
Forma de acompanhamento	Comparação entre a data-limite para disponibilização indicada na Ordem de Serviço e a data da efetiva disponibilização integral das licenças no ambiente institucional da CONTRATANTE.
Mecanismo de cálculo	**IAE = DEE – DLE**, em que: DEE corresponde à data da efetiva entrega integral; e DLE, à data-limite estabelecida para entrega. Resultado igual ou inferior a zero indica atendimento no prazo.
Início da vigência	A partir do recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA.

IAE - Faixas de ajuste no pagamento

I. IAE igual ou inferior a zero: pagamento integral;
II. atraso de 1 (um) a 5 (cinco) dias corridos: ajuste de 2% (dois por cento) sobre o valor da respectiva Ordem de Serviço;
III. atraso de 6 (seis) a 10 (dez) dias corridos: ajuste de 5% (cinco por cento) sobre o valor da respectiva Ordem de Serviço;
IV. atraso de 11 (onze) a 15 (quinze) dias corridos: ajuste de 10% (dez por cento) sobre o valor da respectiva Ordem de Serviço;
V. atraso superior a 15 (quinze) dias corridos: ajuste de 15% (quinze por cento) sobre o valor da respectiva Ordem de Serviço, sem prejuízo da avaliação quanto à configuração de inexecução contratual e à aplicação das sanções cabíveis.

8.5. O SAP será aplicado aos serviços de suporte técnico prestados durante a vigência das subscrições.

SAP – SUPORTE ATENDIDO NO PRAZO

Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o percentual de chamados de suporte técnico que receberam resposta inicial dentro do prazo estabelecido para o respectivo nível de severidade.
Meta a cumprir	SAP igual ou superior a 95% (noventa e cinco por cento) no período de referência.
	Sistema de abertura e acompanhamento de chamados da

Instrumento de medição	CONTRATADA ou do fabricante, contendo número do chamado, data e hora de abertura, severidade, data e hora da resposta inicial e histórico do atendimento.
Periodicidade	Mensal
Forma de acompanhamento	Apuração, pela fiscalização técnica, da quantidade de chamados respondidos dentro do prazo em relação ao total de chamados encerrados ou com prazo de resposta vencido no período.
Mecanismo de cálculo	SAP = 100 × (QAP ÷ QTP), em que: QAP é a quantidade de chamados atendidos no prazo; e QTP, a quantidade total de chamados com prazo de resposta vencido no período.
Início da vigência	A partir da disponibilização das licenças e do início da vigência do suporte técnico.

SAP - Prazos de resposta inicial

I. severidade alta ou crítica: até 2 (duas) horas;
II. severidade média: até 4 (quatro) horas; e
III. severidade baixa: até 8 (oito) horas

SAP - Faixas de ajuste no pagamento

I. SAP igual ou superior a 95%: pagamento integral;
II. SAP igual ou superior a 90% e inferior a 95%: ajuste de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal correspondente às licenças afetadas ou à parcela mensal de suporte;
III. SAP igual ou superior a 80% e inferior a 90%: ajuste de 5% (cinco por cento);
IV. SAP igual ou superior a 70% e inferior a 80%: ajuste de 10% (dez por cento); e
V. SAP inferior a 70%: ajuste de 15% (quinze por cento), sem prejuízo da avaliação da reincidência, do impacto causado e da aplicação das sanções cabíveis.

8.5.1. Quando não houver chamados com prazo de resposta vencido no período de referência, o indicador será considerado integralmente cumprido.

8.6. Os indicadores possuem objetos, periodicidades e bases de cálculo distintas, sendo vedada a aplicação cumulativa de mais de um indicador sobre o mesmo descumprimento.

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

8.7.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

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

Recebimento

8.9. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.10. 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 refere a parcela a ser paga.

8.11. Para efeito de recebimento provisório, será considerado, para fins de faturamento, o período mensal de vigência das subscrições ativas no portal administrativo do fabricante.

8.12. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

8.13. 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

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

- verificação, no portal administrativo do fabricante, da ativação, do quantitativo e da vigência das licenças fornecidas frente ao contratado;
- teste de acesso, por amostragem de usuários indicados pela CONTRATANTE, aos recursos e funcionalidades do plano contratado; e
- conferência da conformidade dos Part Numbers/SKUs efetivamente ativados com os especificados na Ordem de Serviço.

Liquidação

8.14. 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.

8.15. 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.

8.16. 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:

8.16.1. prazo de validade;

8.16.2. a data da emissão;

8.16.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.16.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.16.5. o valor a pagar; e

8.16.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.17. 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.

8.18. 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.

8.19. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.19.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.19.2. 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.

8.20. 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.

8.21. 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.

8.22. 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.

8.23. 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

8.24. 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.

8.25. 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 da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP
Onde: EM= Encargos Moratórios; N= Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP= Valor da parcela a ser paga; I= Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado: I = (TX/100)/365 TX = Percentual da taxa anual = 6% Assim, I = (6/100)/365 = 0,00016438

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

Forma de pagamento

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

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

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

8.28.1. 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.

8.29. 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

8.30. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 31/07/2026, conforme o disposto no art. 25, § 7º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

8.31. 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.

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

8.33. 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).

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

8.35. 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.

8.36. 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.

8.37. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.38. As cessões de crédito decorrentes dos contratos celebrados com fundamento na Ata de Registro de Preços dependerão de prévia e expressa aprovação do respectivo Contratante.

8.38.1. A eficácia da cessão de crédito perante a Administração fica condicionada à formalização de termo aditivo ao respectivo contrato administrativo.

8.38.2. Sem prejuízo da obrigação da CONTRATADA, na condição de cedente, de manter durante toda a execução contratual as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, a formalização do aditamento relativo à cessão de crédito e a realização dos pagamentos ao cessionário ficam condicionadas:

8.38.2.1. à comprovação da regularidade fiscal e trabalhista do cessionário;

8.38.2.2. à verificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar ou contratar com o Poder Público; e

8.38.2.3. à certificação de que o cessionário não está proibido de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992, e do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.38.3. O crédito a ser pago ao cessionário corresponderá exatamente ao valor que seria devido à CONTRATADA pela regular execução do objeto, permanecendo integralmente preservadas todas as condições, defesas e exceções oponíveis pela Administração, inclusive quanto:

8.38.3.1. ao cumprimento das condições para recebimento e pagamento;

8.38.3.2. às retenções tributárias e demais retenções legalmente aplicáveis;

8.38.3.3. à aplicação e ao desconto de multas, glosas e compensações; e

8.38.3.4. ao ressarcimento de prejuízos causados à Administração.

8.38.4. A cessão de crédito não implicará transferência, novação ou modificação das obrigações assumidas pela CONTRATADA, que permanecerá integralmente responsável pela execução do objeto, pelo cumprimento dos níveis de serviço, pela prestação do suporte técnico e pelas demais obrigações previstas neste Termo de Referência e no contrato.

8.38.5. A assinatura da Ata de Registro de Preços, por si só, não gera crédito passível de cessão. A cessão somente poderá abranger créditos decorrentes de contratação efetivamente formalizada e da correspondente execução do objeto.

8.39. O disposto nesta seção não se aplica às operações de crédito disciplinadas pela Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais permanecerão regidas por suas disposições específicas.

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

9.1. Nos casos de inadimplemento, execução irregular ou desempenho inferior aos níveis mínimos estabelecidos neste Termo de Referência, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE e produzirão os efeitos previstos na tabela abaixo, sem prejuízo das medidas previstas nos demais dispositivos desta seção.

9.2. Os ajustes de pagamento ou glosas decorrentes do Instrumento de Medição de Resultado — IMR constituem adequação do valor devido ao nível de serviço efetivamente prestado e não possuem natureza sancionatória.

9.2.1. A aplicação de advertência, multa, impedimento de licitar e contratar ou declaração de inidoneidade dependerá da caracterização de infração administrativa e da observância do procedimento cabível, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

9.2.2. Não será aplicada cumulativamente mais de uma glosa sobre o mesmo fato gerador, devendo prevalecer o indicador específico diretamente relacionado ao descumprimento verificado.

9.2.3. A aplicação de glosa não impede a imposição de sanção administrativa quando a conduta também caracterizar infração contratual, observadas a proporcionalidade, a motivação e a vedação ao bis in idem.

9.2.4. As ocorrências relacionadas à execução do objeto observarão a seguinte tabela:

Id	Ocorrência	Glosa ou consequência administrativa
1	Não prestar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, os esclarecimentos, documentos ou evidências solicitados pela fiscalização, salvo quando for estabelecido prazo distinto em razão da complexidade da matéria.	Notificação para cumprimento da obrigação. Persistindo o atraso, poderá ser aplicada multa moratória de **0,1% (um décimo por cento)** por dia útil, incidente sobre o valor da parcela mensal de referência, limitada a **2% (dois por cento)** da respectiva parcela, mediante procedimento administrativo próprio.
2	Não cumprir o prazo de disponibilização integral das licenças estabelecido na Ordem de Serviço, conforme apurado pelo Indicador de Atraso na Entrega — IAE.	Aplicação das glosas e demais consequências previstas para o IAE no Instrumento de Medição de Resultado deste Termo de Referência, sem prejuízo da apuração de eventual infração administrativa quando o atraso for injustificado, reiterado ou comprometer a utilidade da contratação.
3	Não atingir a meta estabelecida para o Indicador de Suporte Atendido no Prazo — SAP.	Aplicação das glosas previstas para o SAP no Instrumento de Medição de Resultado deste Termo de Referência, sem prejuízo da apuração de eventual infração administrativa em caso de reincidência ou de impacto relevante sobre os serviços da CONTRATANTE.
4	Disponibilizar licença, SKU ou Part Number, quantidade, tenant, período de vigência ou outra característica em desacordo com a Ordem de Serviço.	Não recebimento do objeto, permanecendo em curso a contagem do prazo de entrega e a correspondente apuração do IAE até a regularização integral da Ordem de Serviço.
5	Não apresentar os relatórios, registros ou evidências necessários à aferição do IAE ou do SAP.	Suspensão do ateste da parcela correspondente até a apresentação dos elementos necessários. Persistindo o descumprimento após notificação, poderá ser instaurado procedimento para apuração de infração administrativa.
6	Não cumprir outra obrigação contratual não contemplada nesta tabela.	Advertência, quando não houver dano relevante. Em caso de reincidência ou de prejuízo aos resultados pretendidos, poderá ser aplicada multa compensatória de **1% (um por cento) a 5% (cinco por cento)** sobre o valor da parcela afetada, conforme a gravidade da ocorrência.

9.3. 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 o contratado:

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

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

9.4. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, o CONTRATADO que:

a. der causa à inexecução parcial do contrato;

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

c. der causa à inexecução total do contrato;

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

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

f. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

9.6. Serão aplicadas ao CONTRATADO que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

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

9.6.2. impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do item 9.5, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.6.3. declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do item 9.5, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, quando as circunstâncias justificarem a imposição de penalidade mais grave; e

9.6.4. multa, nas seguintes modalidades:

9.6.4.1. moratória, para a infração descrita na alínea “d” do item 9.5, de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia corrido de atraso injustificado, incidente sobre o valor da parcela inadimplida, limitada a 30% (trinta por cento) do respectivo valor, observados os critérios específicos do IAE;

9.6.4.2. moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado, incidente sobre o valor total do contrato e limitada a 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

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

9.6.4.3. compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do item 9.5, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor anual atualizado da contratação;

9.6.4.4. compensatória, para a inexecução total prevista na alínea “c” do item 9.5, de 20% (vinte por cento) do valor anual atualizado da contratação;

9.6.4.5. compensatória, para a infração descrita na alínea “b” do item 9.5, de 5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) do valor anual atualizado da contratação, conforme a extensão do dano;

9.6.4.6. compensatória, em substituição à multa moratória, quando o retardamento resultar na perda da utilidade da prestação ou configurar inadimplemento definitivo, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da parcela inadimplida; e

9.6.4.7. compensatória, para a inexecução parcial prevista na alínea “a” do item 9.5, de 1% (um por cento) a 10% (dez por cento) do valor da parcela inadimplida.

9.7. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em nenhuma hipótese, a obrigação de reparação integral dos danos causados à CONTRATANTE.

9.9. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

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

9.10. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE ao CONTRATADO, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou cobrada judicialmente.

9.11. A multa deverá ser recolhida administrativamente no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado do recebimento da comunicação da decisão administrativa definitiva, salvo prazo distinto estabelecido pela autoridade competente.

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

9.12.1. Para garantia do contraditório e da ampla defesa, as notificações poderão ser encaminhadas eletronicamente aos endereços de correio eletrônico informados na proposta comercial e cadastrados pela empresa no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores — SICAF.

9.12.2. Os endereços eletrônicos informados na proposta comercial ou cadastrados no SICAF serão considerados meios contínuos de comunicação com a empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações comprovadamente encaminhadas.

9.13. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.13.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.13.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.13.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.13.4. os danos decorrentes da infração; e

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

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

9.15. A personalidade jurídica do CONTRATADO poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso de direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial. Nessa hipótese, 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 o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.16. A CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas — CEIS e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas — CNEP.

9.16.1. As penalidades serão registradas no SICAF, quando cabível.

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

9.18. Os débitos do CONTRATADO perante a Administração, resultantes de multas administrativas ou indenizações e não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com créditos devidos ao CONTRATADO decorrentes deste ou de outros contratos administrativos celebrados com o mesmo órgão, 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

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 global do Grupo 1, composto pelos itens 1 a 4, observados os preços unitários máximos aceitáveis estabelecidos para cada item.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será o de empreitada por preço unitário, considerando que a remuneração da CONTRATADA será efetuada com base nos preços unitários adjudicados e nas quantidades de licenças ou subscrições efetivamente demandadas por meio de Ordem de Serviço, observados os limites registrados na Ata de Registro de Preços.

Exigências de habilitação

10.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os requisitos constantes a seguir.

Habilitação jurídica

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

10.5. 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;

10.6. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.7. 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.

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

10.9. 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;

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

Consórcio

10.11. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, considerando a baixa complexidade operacional do objeto, a existência de mercado com fornecedores individualmente aptos e a ausência de necessidade de conjugação de capacidades técnicas ou econômico-financeiras para sua execução.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.12. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

10.13. 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.

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

10.15. 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;

10.16. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, quando houver, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.17. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.18. 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.

10.19. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda usufruir dos benefícios da Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual, distrital e municipal, quando aplicável.

Qualificação Econômico-Financeira

10.20. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor da sede do interessado, caso se trate de sociedade simples, ou documento equivalente emitido pelo órgão competente;

10.21. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de sociedade empresária ou empresário individual;

10.22. Balanço patrimonial, demonstração do resultado do exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem, em cada exercício, índices de Liquidez Geral — LG, Liquidez Corrente — LC e Solvência Geral — SG superiores a 1 (um), calculados mediante as 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)

10.22.1. Caso o licitante apresente resultado igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices LG, SG ou LC, será exigida, para fins de habilitação, a comprovação de patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado para o grupo único, considerando o período inicial de 12 (doze) meses.

10.22.2. A exigência de patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação para o período inicial de 12 (doze) meses justifica-se pela necessidade de assegurar que o licitante disponha de capacidade econômico-financeira suficiente para suportar as obrigações decorrentes da contratação, inclusive a disponibilização tempestiva das subscrições, a manutenção do licenciamento durante a vigência contratual e a prestação do suporte técnico associado, reduzindo-se o risco de descontinuidade ou de inadimplemento. O percentual adotado observa o limite previsto no art. 69, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021, e será exigido apenas das empresas que apresentarem resultado igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral ou Liquidez Corrente.

10.23. Os documentos referidos no item anterior limitar-se-ão ao último exercício social quando a pessoa jurídica tiver sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

10.24. 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.

10.25. As pessoas jurídicas constituídas no exercício financeiro da licitação deverão atender às exigências de habilitação e poderão substituir as demonstrações contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

10.26. Não será exigido registro ou inscrição em entidade de classe ou conselho profissional, por não se tratar de atividade cujo exercício dependa de habilitação profissional regulamentada por lei específica.

10.27. Não será exigida a apresentação de atestados de capacidade técnico-operacional, considerando que o objeto consiste na disponibilização eletrônica de subscrições de software padronizadas, identificadas por SKU ou Part Number, sem atividades de implantação de elevada complexidade, desenvolvimento de software ou dedicação exclusiva de mão de obra.

10.27.1. A dispensa de atestados fundamenta-se, ainda, na possibilidade de verificação objetiva do fornecimento mediante a conferência dos produtos, quantitativos, vigências e ambiente institucional indicados na Ordem de Serviço, bem como na aferição do Indicador de Atraso na Entrega - IAE e do Indicador de Suporte Atendido no Prazo - SAP.

10.28. A dispensa de qualificação técnico-operacional não afasta a obrigação de o adjudicatário demonstrar, antes da assinatura do contrato ou em outro momento definido no edital, que as subscrições serão disponibilizadas por canal oficial e legítimo de comercialização, apto a vinculá-las ao tenant institucional indicado pela CONTRATANTE e a assegurar o acesso às atualizações e ao suporte oficial aplicável aos produtos.

10.28.1. A comprovação de que trata o item anterior não constituirá requisito de habilitação técnica baseado em parceria ou credenciamento emitido pelo fabricante, podendo ser realizada por documentos comerciais, cadastrais ou outros meios idôneos que demonstrem a origem legítima das subscrições e a capacidade de entregá-las nas condições contratadas.

10.29. O licitante deverá apresentar declaração de não ocorrência de registro de oportunidade relacionado à presente contratação, de modo a preservar a isonomia e a competitividade entre os revendedores, conforme as diretrizes aplicáveis às contratações de licenciamento de software.

10.30. Não será exigida instalação de escritório, representação ou estrutura física em município ou unidade federativa específica, considerando que a disponibilização das subscrições e o suporte técnico ocorrerão predominantemente por meios remotos.

Disposições gerais sobre habilitação

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

10.32. 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.

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

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R$ 692.640,12 (seiscentos e noventa e dois mil, seiscentos e quarenta reais e doze centavos), conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 acima.

11.2. Por se tratar 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. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, conforme previsto no art. 17 do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

13.2. Este Termo de Referência vincula-se ao Estudo Técnico Preliminar nº 30/2026 e ao Documento de Formalização da Demanda nº 98/2026, que dele são partes integrantes para todos os efeitos.

13.3. Os casos omissos serão resolvidos pela Equipe de Planejamento da Contratação, com base na legislação vigente, em especial a Lei nº 14.133/2021 e a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

13.4. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Recife/PE para dirimir quaisquer questões oriundas deste Termo de Referência e do contrato dele decorrente, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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.

THIAGO TELES DA SILVA

Membro da comissão de contratação

Assinou eletronicamente em 13/08/2026 às 14:29:47.

DIEGO VERAS EMERENCIANO

Membro da comissão de contratação

DIEGO SOARES PEREIRA

Membro da comissão de contratação

LEONARDO GALINDO CAVALCANTI

Membro da comissão de contratação

DALVA DAVI DE SANTANA SOARES

Membro da comissão de contratação

Despacho: Autoridade competente

DAVID OLIVEIRA DE CARVALHO

Autoridade competente

Assinou eletronicamente em 13/08/2026 às 14:50:16.