

INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC.DE BRASILIA

Termo de Referência 157/2025

Informações Básicas

Número do artefato UASG
157/2025

Editado por
158143-INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC.DE BRASILIA

Atualizado em
CAMILA PAIM VERAN COELHO 06/04/2026 18:16 (v 0.13)

Status
DISPONIBILIZADO

Outras informações

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

Número da Contratação
80/2025

Processo Administrativo
23098.001482.2025-45

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de licenças de *softwares* e soluções tecnológicas especializadas para a comunicação social do Instituto Federal de Brasília (IFB), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Nome	Especificação	CAT SER	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Software de armazenamento e gerenciamento de imagens (FLICKR PRO) - Licença de 12 meses	Aquisição de licença de <i>software</i> de serviço profissional baseado em nuvem para armazenamento, organização, catalogação e publicação de imagens institucionais em ambiente <i>online</i> , com acesso remoto e controle de privacidade, pelo período de 12 meses. Especificações técnicas mínimas: Armazenamento em nuvem com capacidade mínima de 1 TB (um <i>terabyte</i>) por conta contratada, suportando o <i>upload</i> de imagens em alta resolução, incluindo arquivos nos formatos JPEG, PNG e TIFF. Possuir interface <i>web</i> responsiva, compatível com os principais navegadores e sistemas operacionais, incluindo <i>Windows</i> , <i>macOS</i> , <i>Android</i> e <i>iOS</i> . O aplicativo deverá permitir a organização das imagens por meio de álbuns, pastas ou coleções, com suporte a marcações (<i>tags</i>), títulos e descrições personalizadas. Deve oferecer ferramenta de busca inteligente, possibilitando a localização de imagens por metadados, palavras-chave e datas de envio. O serviço deverá permitir a definição de níveis de privacidade para cada item, contemplando opções público, privado ou compartilhado com grupos específicos. Deve possibilitar o compartilhamento	27502	Licença anual	2	R\$ 1.266,67	R\$ 2.533,33

		de links públicos ou protegidos por senha, com controle de permissões para visualização ou <i>download</i> . A plataforma deverá oferecer suporte à criação de galerias públicas online para fins institucionais, eventos ou acervos temáticos. O sistema deverá contemplar acesso multiusuário, com níveis de permissão diferenciados, tais como administrador, colaborador e visualizador. Deverá possuir aplicativo móvel para envio e visualização remota de conteúdo. O serviço deverá incluir ferramentas básicas para visualização, edição leve (como corte, rotação e correção de cor) e <i>download</i> dos arquivos. Deve registrar histórico de atividade e <i>logs</i> de acesso por usuário, garantindo a rastreabilidade das ações. A contratação abrangerá licenciamento pelo período de 12 meses de conta profissional ou institucional, com suporte técnico incluso. Deverá garantir acesso irrestrito às funcionalidades da plataforma e permissões para uso comercial e institucional das imagens publicadas. <i>Software</i> de referência: <i>Flickr Pro</i>					
2	<i>Software</i> Multicanal de Atendimento (<i>Letalk</i> Avançado + grupos) - Licença de 12 meses	Aquisição de licença de <i>software</i> de plataforma digital de atendimento avançado, baseada em nuvem, voltada para centralização, automação e gestão do relacionamento com o cidadão/usuário por meio de múltiplos canais, incluindo <i>WhatsApp Business API</i> , <i>Facebook Messenger</i> , <i>Instagram Direct</i> , <i>Telegram</i> , <i>chat web</i> e outros aplicativos de mensagem. A solução deverá contemplar, no mínimo, os seguintes requisitos funcionais: Integração oficial com <i>WhatsApp Business API</i> , com número verificado, para atendimento profissional, rastreável e escalável. Atendimento multicanal unificado, reunindo em uma única interface as conversas recebidas por <i>WhatsApp</i> , <i>Instagram</i> , <i>Facebook</i> , <i>Telegram</i> e <i>chat do site</i> . Distribuição automática de mensagens entre atendentes, com base em critérios configuráveis (fila, prioridade, disponibilidade). Criação de fluxos automáticos de atendimento (<i>chatbots</i>) com menus, respostas programadas, regras condicionais e integração com bancos de dados ou sistemas externos. <i>Dashboard</i> de gestão e monitoramento, com indicadores em tempo real, tempo médio de atendimento, taxa de resolução, usuários atendidos, entre outros. Histórico completo de conversas e interações, com busca por palavras-chave, filtros por canal e exportação de dados. Gestão de equipes e permissões, com controle de acesso por nível hierárquico (operador, supervisor, administrador). Capacidade de anexar imagens, vídeos, áudios, documentos e localização durante as interações com os usuários. Envio de campanhas ativas (comunicados, alertas, mensagens institucionais) com registro de recebimento e leitura. Criação de etiquetas e categorias para segmentação de usuários e conversas. Armazenamento em nuvem com <i>backup</i> automático e políticas de segurança de dados conforme LGPD. Ambiente <i>web</i> responsivo, compatível com navegadores modernos e dispositivos móveis. Requisitos técnicos e operacionais: Plataforma <i>SaaS (Software as a Service)</i> , com hospedagem em ambiente seguro, certificado <i>SSL</i> , autenticação de usuários e controle	27502	Licença anual	1	R\$ 1.169,80	R\$ 1.169,80

		de sessão. Suporte técnico durante horário comercial, em português, com canais de atendimento via <i>e-mail</i> , <i>chat</i> e telefone. Disponibilidade mínima de 99% (<i>SLA</i> mensal) e atualizações automáticas incluídas na contratação. Treinamento remoto para equipe usuária incluído na implantação, além de manual ou base de conhecimento online. A contratação deverá prever licenciamento anual da plataforma com plano avançado, habilitado para atendimento simultâneo de múltiplos operadores, integração com <i>WhatsApp</i> oficial (<i>API</i>) e demais canais de redes sociais, com capacidade mínima para: 10 usuários operadores simultâneos; 1.500 mil atendimentos/mensagens por dia; 1 número oficial de <i>WhatsApp</i> com verificação comercial. <i>Software</i> de referência: <i>Letalk</i> Avançado + grupos					
3	<i>Software</i> de gestão integrada de redes sociais (<i>Mlabs</i> profissional) - Licença de 12 meses	Aquisição de licença de <i>software</i> de solução digital baseada em nuvem voltada para a gestão integrada de perfis institucionais em redes sociais, permitindo o planejamento, publicação, acompanhamento de desempenho e interação com o público por meio de uma única plataforma. A ferramenta deverá contemplar, no mínimo, os seguintes recursos: Painel unificado para gerenciamento de múltiplas contas e perfis em diferentes redes sociais (como <i>Facebook</i> , <i>Instagram</i> , <i>Twitter/X</i> , <i>LinkedIn</i> , <i>TikTok</i> e <i>YouTube</i>), com visualização centralizada do calendário editorial e conteúdos programados. Agendamento e publicação automática de postagens, com suporte a formatos variados (imagem, vídeo, carrossel, <i>stories</i> e <i>links</i>), em dias e horários definidos previamente. Biblioteca de mídia para armazenamento e reutilização de arquivos de imagem, vídeo, áudios e documentos. Calendário editorial interativo, com visualização mensal /semanal e ferramentas de colaboração entre usuários da equipe. Acesso multiusuário, com definição de permissões específicas (administração, edição, visualização, aprovação). Relatórios analíticos automáticos, com métricas de desempenho por rede social, como alcance, engajamento, crescimento de seguidores e taxa de cliques, exportáveis em PDF ou planilhas. Central de mensagens e comentários, com recebimento e resposta unificada a interações dos seguidores (<i>inbox</i> , comentários, <i>directs</i>), com possibilidade de filtros e organização por <i>status</i> (pendente, respondido, arquivado). Fluxo de aprovação de postagens, permitindo que conteúdos passem por validação interna antes da publicação. Suporte a <i>hashtags</i> , menções, localização e demais elementos nativos de cada plataforma. Requisitos adicionais: Acesso via navegador <i>web</i> , sem necessidade de instalação local. Interface em português. Suporte técnico durante horário comercial. Plataforma hospedada em ambiente seguro, com autenticação de acesso e histórico de ações por usuário. A contratação deverá prever o licenciamento anual de conta profissional com acesso institucional, habilitada para o gerenciamento de no mínimo 15 perfis sociais ativos, com possibilidade de incluir ao menos 5 usuários colaboradores com diferentes níveis de acesso, com validade mínima de 12 meses,	27502	Licença anual	2	R\$ 691,37	R\$ 1.382,73

		incluindo suporte técnico e atualizações. <i>Software</i> de referência: <i>MLabs</i> profissional					
4	Software de gestão de eventos institucionais (4. <i>events Premium</i>) - Licença de 12 meses	Aquisição de licença de <i>software</i> de solução digital em nuvem voltada para a gestão, organização, transmissão e análise de eventos institucionais, permitindo a administração completa de eventos presenciais, <i>online</i> e híbridos em um único ambiente integrado. A plataforma deverá possibilitar o gerenciamento de inscrições, credenciamento, conteúdos, interações com o público e relatórios, com foco na automatização de processos e experiência do participante. Funcionalidades mínimas exigidas: Gestão de Participantes: Sistema de inscrição <i>online</i> com formulários personalizados, confirmação automática por <i>e-mail</i> e integração com sistemas de pagamento. Credenciamento digital ou presencial, com emissão de <i>QR Code</i> e integração com <i>check-in</i> físico ou virtual. Cadastro de diferentes perfis de participantes (público geral, palestrantes, convidados, equipe técnica), com controle de permissões. Geração de certificados automáticos de participação, com base em critérios como presença, tempo de visualização ou <i>check-in</i> . Transmissão e Conteúdo: Suporte à realização de eventos ao vivo (<i>streaming</i>) e disponibilização de conteúdos sob demanda (<i>VOD</i>). Integração com ferramentas externas de produção (via <i>RTMP</i> , <i>SRT</i> ou <i>iframe</i>) para exibição de vídeos, palestras e painéis. Possibilidade de realização de salas paralelas, <i>workshops</i> , trilhas simultâneas e eventos multiambientes. Área exclusiva para palestrantes, com envio de materiais, biografias e fotos. Plataforma de transmissão com <i>chat</i> , perguntas ao vivo, enquetes, votações e recursos de interação em tempo real. Comunicação e Interação: Envio de comunicados e notificações automáticas por <i>e-mail</i> e <i>SMS</i> antes, durante e após o evento. Área do participante personalizada com agenda, conteúdos, arquivos, certificados e contatos. Mecanismos de <i>networking</i> entre participantes (agenda de reuniões, bate-papo privado, <i>matchmaking</i>). Registro de interações realizadas na plataforma para geração de relatórios e tomada de decisão. Relatórios e Análise: <i>Dashboard</i> com indicadores de desempenho em tempo real, incluindo número de inscritos, visualizações, acessos simultâneos, taxa de engajamento e tempo médio de permanência. Exportação de dados em formato <i>.XLS</i> ou <i>.CSV</i> . Histórico completo de interações, mensagens, acessos e participações em atividades. Personalização e Acessibilidade: Ambiente digital personalizável com identidade visual institucional, cores, logotipos e <i>layout</i> do evento. Interface <i>web</i> responsiva, compatível com navegadores modernos e dispositivos móveis. Suporte a idioma português em todas as áreas da plataforma, incluindo <i>backend</i> e área do participante. Funcionalidade de acessibilidade, incluindo texto alternativo para imagens, contraste e navegação por teclado. Requisitos técnicos e operacionais: Plataforma fornecida no modelo <i>SaaS</i> (<i>Software as a Service</i>), com hospedagem em ambiente seguro, certificado <i>SSL</i> e autenticação de usuários. Acesso administrativo por painel de controle <i>web</i> com	27502	Licença anual	2	R\$ 5.546,33	R\$ 11.092,67

		diferentes níveis de permissão (admin, gestor, operador, visualizador). Suporte técnico em português, disponível durante todo o período de preparação e realização do evento. Suporte durante a transmissão (mínimo: canal via <i>chat</i> ou <i>e-mail</i> com <i>SLA</i> de atendimento). Treinamento remoto e material de apoio incluso. A contratação deverá prever o licenciamento anual de conta <i>premium</i> . <i>Software</i> de referência: <i>4.events Premium</i>					
5	Software de produção e transmissão de vídeo em tempo real (VMIX MAX) - Licença de 12 meses	Aquisição de licença de <i>software</i> profissional para produção, comutação e transmissão de vídeo em tempo real, compatível com sistema operacional <i>Windows</i> . A solução deverá permitir a operação integrada de múltiplas fontes de vídeo e áudio, como câmeras (via placas de captura), arquivos de mídia, apresentações, entradas de rede (<i>NDI</i>), dispositivos externos e fontes virtuais, com capacidade de composição gráfica em camadas. Deverá contemplar as seguintes funcionalidades mínimas: Interface gráfica com controle de cenas, transições, sobreposições e mixagem de fontes em tempo real. Suporte à transmissão ao vivo por meio dos protocolos <i>RTMP</i> e <i>SRT</i> , com capacidade de envio simultâneo para múltiplas plataformas de <i>streaming</i> . Gravação local simultânea da saída do programa, com escolha de formatos e <i>codecs</i> . Integração com dispositivos e sistemas <i>NDI</i> para entrada e saída de vídeo e áudio pela rede local. Suporte a <i>chroma key</i> (fundo verde) com controle ajustável de tolerância e <i>spill</i> . Gerador de títulos e gráficos integrados com capacidade para exibição dinâmica de informações. Mixer de áudio embutido com controle individual de fontes, equalização, roteamento de canais e compensação de atraso. Compatibilidade com controladores externos, comandos <i>MIDI</i> , automações por <i>script</i> e interface <i>web</i> para controle remoto. Recurso de replay instantâneo com controle de múltiplas câmeras e reprodução em câmera lenta. Integração nativa com plataformas de videoconferência profissional (como <i>Zoom</i> , <i>Microsoft Teams</i> e similares), permitindo importar participantes como fontes de vídeo independentes com roteamento de áudio bidirecional, sem uso de <i>softwares</i> intermediários. Licenciamento permanente ou por assinatura, com suporte técnico oficial e atualizações regulares incluídas. Disponível para uso em resoluções até 4K, conforme a necessidade e o número de entradas. A solução deverá ser fornecida licença anual, sendo exigido o fornecimento de atualizações ilimitadas durante toda a vigência do contrato. <i>Software</i> de referência: <i>vMix - MAX</i>	27502	Licença anual	4	R\$ 7.098,00	R\$ 28.392,00
6	Software de Videoconferência Profissional (ZOOM) - Licença de 12 meses	Aquisição de licença de solução de videoconferência profissional, operada em nuvem, compatível com os principais sistemas operacionais (<i>Windows</i> , <i>macOS</i> , <i>Android</i> , <i>iOS</i> e navegadores). A plataforma deverá permitir a realização de reuniões virtuais, treinamentos, transmissões híbridas, <i>webinars</i> e eventos colaborativos com qualidade e estabilidade. A solução deverá contemplar, no mínimo, os seguintes recursos: Suporte para até 100 (cem) participantes simultâneos por sessão, com vídeo e áudio em alta definição; Compatibilidade com computadores, dispositivos móveis e navegadores, mantendo as principais funções	27502	Licença anual	4	R\$ 1.390,00	R\$ 5.560,00

		acessíveis sem necessidade de instalação obrigatória; Compartilhamento de tela, apresentações, arquivos e uso de quadro branco digital interativo; Gravação local ou em nuvem, com armazenamento e acesso posterior; Recursos de segurança como sala de espera, autenticação de usuários, criptografia de dados, bloqueio de reunião e controle de permissões por participante; Ferramentas colaborativas como enquetes, <i>chat</i> integrado, reações interativas e gerenciamento de participantes por múltiplos anfitriões ou coanfitriões; Criação e gerenciamento de salas simultâneas (<i>breakout rooms</i>) durante a reunião, com alocação manual ou automática; Integração com ferramentas de calendário (<i>Google Calendar</i>, <i>Outlook</i>) e envio automático de convites; Geração de relatórios de presença, tempo de conexão, participantes e interações; Interface administrativa com painel de controle para gestão de usuários, permissões, licenças e auditoria de atividades; Suporte técnico oficial com atendimento em horário comercial e acesso a documentação atualizada; Integração com sistema de produção de vídeo: a solução deverá oferecer integração nativa com sistemas profissionais de produção e transmissão de vídeo ao vivo (por exemplo, <i>software</i> comutador de vídeo com suporte <i>NDI</i>), permitindo que participantes remotos sejam inseridos diretamente como fontes de vídeo e áudio independentes, com roteamento bidirecional e sem a necessidade de captura de tela ou <i>software</i> auxiliar. A contratação deverá prever licenciamento anual da conta com capacidade para até 100 (cem) participantes simultâneos, com suporte e atualizações durante a vigência contratual. <i>Software</i> de referência: <i>Zoom</i>.				
			Licença anual Total	16	TOTAL	R\$ 50.130,53

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

- 1.2.1. Escopo de Uso: A solução deverá atender a uma equipe de 25 (vinte e cinco) usuários ativos simultaneamente, distribuídos na Diretoria de Comunicação Social (para gestão de licenças);
- 1.2.2. Volume de Atendimento (Item 2 - *Letalk*): O *software* multicanal deve suportar uma média projetada de 10.000 (dez mil) interações/mensagens automatizadas por mês e até 10 (dez) atendentes humanos ativos;
- 1.2.3. Volume de Produção (Itens 5 e 6 - *Vmix* e *Zoom*): O contrato deve suportar até 4 (quatro) transmissões /salas de videoconferência simultâneas (o número de licenças *Vmix* e *Zoom*), com capacidade mínima de 100 (cem) participantes por sessão, conforme especificado no Item 1 deste TR.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.3. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comum(ns)**, conforme justificativa constante no item 2.2 do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.4. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que o objeto se refere à aquisição de licenças de uso por assinatura (*SaaS*) de *softwares* essenciais e ininterruptos à missão institucional do IFB (gestão, produção, e comunicação digital), demandando suporte, manutenção e acesso contínuo às plataformas, sendo a vigência

plurianual mais vantajosa considerando os benefícios de economicidade por volume/prazo e a minimização dos custos operacionais e de transição de novos processos licitatórios.

Prazo de vigência

1.5. O prazo de vigência inicial da contratação é de **12 (doze) meses**, contado da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos de até 12 (doze) meses, limitado à vigência máxima de **10 (dez) anos** (120 meses), conforme o disposto nos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade premente de modernização e otimização dos processos de comunicação social do Instituto Federal de Brasília (IFB), visando atender às demandas crescentes de informação, transparência e relacionamento multicanal com a comunidade acadêmica e a sociedade.

2.2. A Diretoria de Comunicação Social (Dicom) identificou lacunas críticas na infraestrutura tecnológica atual que comprometem a eficiência e a capacidade de resposta institucional, sendo elas:

2.2.1. Necessidade de Atendimento Multicanal (Item 2): Inexistência de uma plataforma centralizada para gerenciar interações por diversos canais (ex: *WhatsApp API*, redes sociais). Isso resulta em dispersão de informações, demora no atendimento ao cidadão e dificuldade em registrar e analisar dados de serviço. Solução: Contratação do *Software* Multicanal de Atendimento (*Letalk* Avançado) para centralizar, automatizar e padronizar o fluxo de trabalho e o registro dos atendimentos, qualificando o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);

2.2.2. Necessidade de Gestão de Conteúdo e Engajamento (Item 3): Dificuldade e alto custo operacional na gestão simultânea das diversas plataformas de redes sociais do IFB (agendamento, monitoramento, relatórios de desempenho). Solução: Contratação do *Software* de gestão integrada de redes sociais (*Mlabs* profissional) para prover escalabilidade, eficiência e análise de dados para o planejamento estratégico da comunicação;

2.2.3 Necessidade de Gerenciamento de Acervo e *Streaming* (Itens 1 e 5): Ausência de um repositório profissional e seguro para o grande volume de material multimídia (fotos e vídeos) produzido. Limitações na qualidade e profissionalismo das transmissões ao vivo de eventos institucionais. Solução: Aquisição da licença *FLICKR PRO* (Item 1) para armazenamento seguro e gerenciamento do acervo, e do *VMIX MAX* (Item 5) para garantir a qualidade profissional e a capacidade técnica das transmissões ao vivo (lives, aulas abertas, solenidades);

2.2.4. Necessidade de Comunicação Síncrona e Eventos Digitais (Itens 4 e 6): Necessidade de ferramentas robustas e profissionais para a realização de videoconferências de grande porte e gestão completa de eventos (inscrição, certificados, logística). Solução: Contratação do *4.events Premium* (Item 4) para gerenciar a logística e o ciclo de vida dos eventos institucionais e do *ZOOM* (Item 6) para reuniões e aulas virtuais profissionais.

2.3. O quantitativo de licenças e os respectivos módulos foram definidos com base em:

2.3.1. Pesquisa de Mercado: Identificação das soluções que atendem aos Requisitos Técnicos Mínimos (RTMs) e Requisitos Não Funcionais (RNFs) levantados.

2.3.2. Análise da Demanda Histórica: A quantidade de licenças de usuários, canais e armazenamento (ex: capacidade do *Flickr*, número de *hosts* do *Zoom*, volume de atendimento do *Letalk*) foi determinada a partir da média do fluxo de trabalho da Dicom e da projeção de crescimento de canais e interações;

2.3.3. Modelo de Consumo: A opção por licenças de 12 meses (subscrição/*SaaS*) garante a adequação do quantitativo à necessidade real de uso contínuo, evitando a aquisição de bens permanentes que poderiam se tornar obsoletos.

2.4. A contratação proporcionará os seguintes resultados esperados e benefícios estratégicos diretos ao IFB:

2.4.1. Centralização e Automatização (Item 2): Aumento da eficiência e celeridade no atendimento ao público (meta de *Service Level Agreement - SLA*) e atendimento ao requisito de Transparência e Lei de Acesso à Informação;

2.4.2. Profissionalização do Acervo e Transmissões (Itens 1 e 5): Garantia da qualidade técnica das produções audiovisuais institucionais e preservação do patrimônio imaterial do IFB;

2.4.3. Melhoria da Gestão de Canais (Itens 3, 4 e 6): Otimização do tempo da equipe, redução de custos operacionais e capacidade de tomada de decisão baseada em dados (métricas de engajamento e alcance);

2.4.4. Conformidade Tecnológica: Atendimento integral aos Requisitos Tecnológicos (RTs) e Requisitos de Segurança da Informação definidos no Estudo Técnico Preliminar (ETP), minimizando riscos operacionais.

2.5 Em suma, a contratação é essencial para que a comunicação do IFB seja realizada de forma estratégica, eficiente e profissional, alinhada às melhores práticas de gestão pública digital e às necessidades da comunidade.

2.6. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 10791831000182-0-000001/2025;

II) Data de publicação no PNCP: 18/11/2024;

III) Id do item no PCA: Indisponibilidade do Sistema PNCP;

IV) Classe/Grupo: 182 - Serviços de licenciamento e contratos de transferência de tecnologia;

V) Identificador da Futura Contratação: 158143 - 80/2025.

2.9. 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.

2.10 Para fins de conformidade com os normativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), os itens constantes neste Termo de Referência são classificados como **Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, com fundamento na Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023.**

2.10.1. Esta classificação justifica-se por se tratar de licenciamento por subscrição (acesso por tempo determinado), onde a contratada deve garantir a disponibilidade da plataforma e a prestação de serviços acessórios de suporte e manutenção, não se confundindo com a aquisição definitiva de bens (material permanente). Portanto, a contratação segue o rito previsto para serviços de TIC no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

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 Tecnologia da Informação e Comunicação a ser contratada consiste no Fornecimento de Licenças de *Software* e Soluções Tecnológicas Especializadas (SaaS), entregues na modalidade de subscrição temporária (locação de *software*), pelo período inicial de **12 (doze) meses**, destinadas a prover a infraestrutura digital necessária para as atividades de Comunicação Social e Audiovisual do Instituto Federal de Brasília (IFB).

3.3 A contratação visa suprir as necessidades da Diretoria de Comunicação Social (Dicom) relativas à gestão multicanal de atendimento, gerenciamento de mídias sociais, produção de conteúdo de vídeo em tempo real, gestão de acervo digital de alta qualidade e realização de videoconferências profissionais.

3.4 A solução é composta pelos seguintes itens e quantitativos, essenciais para a composição da solução:

Item	Descrição Detalhada do Objeto	Unidade de Fornecimento	Quantidade
1	Licença de <i>Software</i> de Armazenamento e Gerenciamento de Imagens (<i>FLICKR PRO</i>), conforme especificações técnicas mínimas exigidas no item 1.1 do TR.	Licença de 12 meses	2
2	Licença de Software Multicanal de Atendimento (<i>Letalk</i> Avançado + grupos), incluindo a capacidade de integração com a <i>WhatsApp Business API</i> oficial e gestão de múltiplos grupos, conforme especificações técnicas mínimas exigidas no item 1.1 do TR.	Licença de 12 meses	1
3	Licença de <i>Software</i> de Gestão Integrada de Redes Sociais (<i>Mlabs</i> Profissional), incluindo funcionalidades de agendamento, monitoramento e relatórios de desempenho de múltiplas contas institucionais, conforme especificações técnicas mínimas exigidas no item 1.1 do TR.	Licença de 12 meses	2
4	Licença de <i>Software</i> de Gestão de Eventos Institucionais (<i>4.events Premium</i>), incluindo ferramentas para gerenciamento completo de eventos (inscrição, <i>check-in</i> , certificados), conforme especificações técnicas mínimas exigidas no item 1.1 do TR.	Licença de 12 meses	2
5	Licença de <i>Software</i> de Produção e Transmissão de Vídeo em Tempo Real (<i>VMIX MAX</i>), com capacidade de <i>streaming</i> e produção profissional para transmissões ao vivo, conforme especificações técnicas mínimas exigidas no item 1.1 do TR.	Licença de 12 meses	4
6	Licença de <i>Software</i> de Videoconferência Profissional (<i>ZOOM</i>), do tipo <i>Pro</i> ou superior, para suporte a reuniões e aulas virtuais com alta capacidade de participantes, conforme especificações técnicas mínimas exigidas no item 1.1 do TR.	Licença de 12 meses	4

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

- 3.5.1. Escopo de Uso: A solução deverá atender a uma equipe de 25 (vinte e cinco) usuários ativos simultaneamente, distribuídos na Diretoria de Comunicação Social (para gestão de licenças);
- 3.5.2. Volume de Atendimento (Item 2 - *Letalk*): O *software* multicanal deve suportar uma média projetada de 10.000 (dez mil) interações/mensagens automatizadas por mês e até 10 (dez) atendentes humanos ativos;
- 3.5.3. Volume de Produção (Itens 5 e 6 - *Vmix* e *Zoom*): O contrato deve suportar até 4 (quatro) transmissões /salas de videoconferência simultâneas (o número de licenças *Vmix* e *Zoom*), com capacidade mínima de 100 (cem) participantes por sessão, conforme especificado no Item 1 deste TR.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

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

- 4.1.1. Garantir a continuidade e a otimização dos processos de comunicação, *marketing* digital e atendimento ao cidadão do Instituto Federal de Brasília por meio de plataformas tecnológicas modernas;
- 4.1.2. Promover a centralização e a rastreabilidade do atendimento multicanal, permitindo a gestão profissional das demandas e a geração de relatórios de desempenho e *Service Level Agreement (SLA)*;
- 4.1.3. Assegurar a segurança, a disponibilidade e a integridade do acervo digital institucional (fotos e vídeos), bem como a capacidade técnica de realizar transmissões e videoconferências em tempo real com qualidade profissional.

Requisitos de Capacitação

4.2. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo **8 (oito)** horas de duração.

- 4.2.1. O treinamento deve ser ministrado por profissional certificado ou com experiência comprovada na solução fornecida, abrangendo a instalação, configuração inicial e uso avançado de todas as funcionalidades contratadas (gestão de canais, produção de vídeo, relatórios, etc.).

Requisitos Legais

4.3. 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;

- 4.3.1. Em observância à LGPD, o fornecedor deverá garantir que a solução não armazene ou processe dados pessoais e sensíveis em desacordo com as normativas brasileiras. O servidor/*datacenters* da solução, quando aplicável, deverá estar localizado no Brasil ou atender aos requisitos de transferência internacional de dados.

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução (*SaaS/Subscrição*), há necessidade de realização de manutenções **corretivas, preventivas e evolutivas** pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

- 4.4.1. A manutenção deve ser oferecida pelo fabricante ou fornecedor da licença (no caso de revenda) e deve incluir a disponibilização de todas as atualizações de *software (patches, upgrades de versão)* lançadas durante a vigência contratual, sem custos adicionais ao Contratante.

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de **20 (vinte)** dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.5.1. O prazo máximo de 20 (vinte) dias inclui a ativação das contas, a configuração inicial das plataformas (ex: configuração da *API do WhatsApp* no Item 2) e a verificação do pleno funcionamento de todas as funcionalidades contratadas.

4.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.7. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.8. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e as seguintes exigências:

4.8.1. O sistema deve possuir mecanismos de Autenticação de Múltiplos Fatores (MFA) para acesso de usuários administrativos e fiscais do contrato.

4.8.2. O Contratado deve comprovar a adoção de medidas de segurança (criptografia, controles de acesso e logs) compatíveis com as normas ISO/IEC 27001 ou similares, garantindo a proteção contra acesso não autorizado e vazamento de dados.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.9. O prazo de garantia contratual dos itens (funcionalidade do software), complementar à garantia legal, será de **12 (doze) meses**, ou pelo prazo fornecido pelo fabricante da licença, se superior, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

4.10. Caso o prazo da garantia/suporte oferecido pelo fabricante seja inferior ao estabelecido nesta cláusula, o fornecedor deverá complementar o suporte e a manutenção pelo período restante.

4.11. A manutenção e o suporte técnico serão prestados com vistas a manter a disponibilidade e o pleno funcionamento das soluções (*softwares*) fornecidas, sem qualquer ônus ou custo adicional para o Contratante, pelo período de vigência da subscrição.

4.12. O escopo do suporte abrange a realização da manutenção corretiva, preventiva e evolutiva das soluções (*softwares*), assegurada diretamente pelo Contratado ou, quando aplicável, por meio de suporte e assistência técnica autorizada do Fabricante da solução, de acordo com as especificações técnicas e normas do respectivo *software*.

4.13. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir falhas de funcionalidade (*bugs*), indisponibilidades ou vícios apresentados pela solução. Isso compreende a aplicação de *patches*, correções remotas, ajustes de configuração e, se necessário, o restabelecimento imediato do acesso à licença e à plataforma.

4.14. As soluções ou licenças que apresentarem vícios ou defeitos que comprometam permanentemente a funcionalidade deverão ser restabelecidas ou substituídas (em caso de falha irreversível da licença) por outras soluções que atendam plenamente aos requisitos técnicos mínimos e que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores ao que foi contratado.

4.15. Uma vez notificado, o Contratado realizará a correção do defeito, *bug* ou indisponibilidade da solução no prazo de até 1 (um) dia útil para falhas críticas (que impeçam o uso integral do *software*) e de até **3 (três) dias úteis** para falhas não-críticas, contados a partir da data de registro da ocorrência.

4.16. O prazo indicado no subitem anterior, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada do Contratado, aceita pelo Contratante.

4.17. Na hipótese de prorrogação do prazo, ou de falha que exija intervenção prolongada, o Contratado deverá disponibilizar meios alternativos de acesso ou licença/funcionalidade equivalente, de especificação igual ou superior à anteriormente fornecida, para utilização provisória pelo Contratante, de modo a garantir a continuidade ininterrupta dos trabalhos da Comunicação Social.

4.18. Decorrido o prazo para correção da falha/vícios sem o atendimento da solicitação do Contratante ou a apresentação de justificativas aceitas, fica o Contratante autorizado a contratar serviço ou licença similar no mercado para restabelecimento da funcionalidade (ou a execução de serviços de consultoria para *workaround*), bem como a exigir do Contratado o abatimento ou reembolso pelos custos respectivos, sem que tal fato acarrete a perda da garantia (Suporte e Manutenção) do objeto principal.

4.19. O custo referente a quaisquer intervenções técnicas remotas, acesso, diagnóstico e restauração da Solução (*Software*) cobertas pelo Suporte e Manutenção será de responsabilidade exclusiva do Contratado, sem qualquer ônus adicional para o Contratante.

4.20. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

Requisitos de Experiência Profissional

4.21. Os serviços de suporte, garantia e treinamento deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.22. O Contratado deverá disponibilizar, no mínimo, um ponto focal com certificação ou comprovação de proficiência na utilização e suporte das plataformas core (Item 2- *Software* Multicanal de Atendimento, Item 3 - *Software* de gestão integrada de redes sociais e Item 5 - *Software* de produção e transmissão de vídeo em tempo real).

4.23. Para os demais itens (1, 4 e 6) solicitados, o Contratado deverá comprovar experiência e conhecimento técnico na solução ou em plataformas de funcionalidade equivalente.

4.24. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.25. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.26. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.27. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento **24 (vinte e quatro)** horas por dia e **7 (sete)** dias por semana de maneira eletrônica e **8 (oito)** horas por dia e **5 (cinco)** dias por semana por via telefônica.

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

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.29. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir;

4.30. As soluções contratadas (SaaS) devem atender aos seguintes requisitos mínimos de Segurança da Informação e Privacidade:

4.30.1. Conformidade com a LGPD e a PSI do IFB: O Contratado deve atestar, sob as penas da lei, que o processamento, armazenamento e tratamento de dados pessoais realizado pela solução estão em total

conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e com a Política de Segurança da Informação (PSI) interna do Contratante.

4.30.2. Controles de Acesso e Auditoria: A solução deve oferecer mecanismos para controle de acesso granular (perfis e permissões) para os usuários do IFB. Deve ser possível auditar e gerar registros (*logs*) de todas as ações relevantes dos usuários e administradores da plataforma, que devem ser mantidos pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses e disponibilizados mediante solicitação.

4.30.3. Criptografia e Proteção de Dados: Todos os dados em trânsito (conexão entre o usuário e o servidor) e em repouso (armazenamento nos datacenters) devem ser protegidos por criptografia de alto nível (mínimo AES-256 ou TLS 1.2+). O Contratado deve garantir que as informações da Contratante não sejam acessíveis, manipuláveis ou utilizadas por outros clientes (*tenants*) da plataforma (*cloud*).

4.30.4. Disponibilidade e Recuperação: O Contratado deverá possuir e comprovar um Plano de Continuidade de Negócios e Recuperação de Desastres (PCN/DRP) para os serviços em nuvem, garantindo a rápida restauração dos dados em caso de falha catastrófica.

4.30.5. Localização e Transferência de Dados: O Contratado deve informar a localização dos datacenters primários onde os dados do IFB serão processados e armazenados. Se houver transferência internacional de dados, esta deve estar em conformidade com o Art. 33 da LGPD.

Vistoria

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

4.32. Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.33. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o Contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

Sustentabilidade

4.34. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.34.1. O Contratado deve comprovar a utilização de soluções que promovam a redução do consumo de papel e impressão por meio de digitalização e comunicação eletrônica (inerente ao modelo SaaS);

4.34.2. As soluções em nuvem (SaaS) devem ser hospedadas em *datacenters* que comprovem a adoção de práticas de eficiência energética e utilização otimizada de recursos;

4.34.3. O treinamento e o suporte devem ser, preferencialmente, ministrados na modalidade remota (*online*), a fim de minimizar o deslocamento de pessoas e a emissão de carbono.

Indicação de marcas ou modelos

4.35. Na presente contratação será admitida a indicação das seguintes marcas, características ou modelos, de acordo com as justificativas contidas no item 6 do Estudo Técnico Preliminar: "Flickr Pro", "Letalk Avançado + Grupos", "Mlabs Profissional", "4.events Premium", "Vmix Max e "Zoom"

Da exigência de carta de solidariedade

4.36. 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, notadamente quanto à garantia (suporte e manutenção) e ao fornecimento contínuo das licenças durante toda a vigência contratual.

Subcontratação

4.37. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.38. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

4.39.1. Escopo de Uso: A solução deverá atender a uma equipe de 25 (vinte e cinco) usuários ativos simultaneamente, distribuídos na Diretoria de Comunicação Social (para gestão de licenças);

4.39.2. Volume de Atendimento (Item 2 - *Letalk*): O *software* multicanal deve suportar uma média projetada de 10.000 (dez mil) interações/mensagens automatizadas por mês e até 10 (dez) atendentes humanos ativos;

4.39.3. Volume de Produção (Itens 5 e 6 - *Vmix* e *Zoom*): O contrato deve suportar até 4 (quatro) transmissões /salas de videoconferência simultâneas (o número de licenças *Vmix* e *Zoom*), com capacidade mínima de 100 (cem) participantes por sessão, conforme especificado no Item 1 deste TR.

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;

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:

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

5.3.6.2. 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

5.3.6.3. 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: 5 dias úteis da emissão da ordem de serviço.

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

6.1.2.1. A execução se dará pela ativação e disponibilização ininterrupta do acesso às licenças e plataformas de *software* contratadas, por meio do fornecimento das chaves de acesso, *logins* de administração e credenciais de uso, conforme os termos de execução anuais. A periodicidade do acesso é contínua (24h/dia, 7 dias/semana), devendo a Contratada garantir o Nível de Serviço (SLA) estabelecido no contrato.

6.1.3. Cronograma de realização dos serviços: O cronograma será estabelecido em duas etapas principais após o recebimento da Ordem de Serviço, totalizando um período de **20 (vinte) dias corridos** para o aceite:

6.1.3.1. Etapa 1: Ativação e Entrega Inicial: **5 (cinco) dias úteis** para a disponibilização dos acessos de administração e das licenças para todos os itens contratados (1 a 6).

6.1.3.2. Etapa 2: Configuração, Treinamento e Testes Finais: Período subsequente de **15 (quinze) dias corridos** para a Contratada auxiliar na configuração inicial, realizar o início dos treinamentos e permitir que o Contratante realize a Inspeção da Funcionalidade Crítica, culminando com o Termo de Recebimento Definitivo Inicial.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados de forma remota (*cloud-based*), sendo a sede do IFB (Diretoria de Comunicação Social) o local de uso final e de fiscalização.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: O acesso às plataformas deverá ser garantido de forma ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana). O suporte técnico, conforme especificado no TR, deverá ser oferecido em horário comercial.

Rotinas a serem cumpridas

6.4. A execução contratual observará as rotinas de ativação, gestão e fiscalização de licenças, que detalham a comprovação da ativação, os relatórios de uso e a comunicação em caso de indisponibilidade dos serviços:

6.4.1. Ativação Imediata: No prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** após a emissão da Ordem de Serviço (OS), a Contratada deverá entregar formalmente as credenciais de acesso de administrador mestre e comprovar, por meio de relatório emitido pela própria plataforma, a ativação de todas as licenças dos Itens 1 a 6 para o primeiro Termo de Execução (12 meses);

6.4.2. Gestão de Usuários: A Contratada deverá fornecer ao IFB acesso irrestrito ao painel de controle administrativo das plataformas (quando aplicável) para que o Contratante realize a gestão, inclusão e exclusão de usuários, sem a necessidade de intervenção direta da Contratada, exceto em casos de falha sistêmica;

6.4.3. Fornecimento de Relatórios Periódicos: A Contratada deverá disponibilizar, mensalmente, relatórios de uso e desempenho de cada plataforma (em formato editável, se possível), incluindo: número de usuários ativos, uptime (tempo de disponibilidade), consumo de armazenamento (Item 1), e métricas de atendimento/interação (Itens 2 e 3);

6.4.4. Rotina de Prorrogação: A Contratada deverá notificar o Contratante sobre o vencimento de cada Termo de Execução (ciclos de 12 meses) com, no mínimo, **30 (trinta) dias de antecedência**. A continuidade do fornecimento para o ciclo subsequente de 12 meses fica condicionada à emissão do Termo de Apostilamento /Aditivo pelo Contratante;

6.4.5. Comunicação de Indisponibilidade: Em caso de indisponibilidade ou degradação do serviço (quebra do SLA), a Contratada deverá notificar o Fiscal do Contrato imediatamente, informando a causa raiz e o prazo previsto para a correção. O registro formal dessas ocorrências deverá ser feito pelo sistema de abertura de chamados (*Service Desk*).

Materiais a serem disponibilizados

6.5. 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:

6.5.1. Licenças de Acesso: Fornecimento das chaves, credenciais ou tokens de acesso para a ativação das 15 (quinze) licenças nominais e 1 (uma) solução multicanal, conforme o Item 2 da descrição de necessidades do TR;

6.5.2. Suporte e Documentação: Manuais de instalação (se aplicável), guias de usuário e acesso à base de conhecimento e ao serviço de suporte técnico da plataforma;

6.5.3. Interface de Administração: Fornecimento de acesso à interface administrativa (painel de controle) da plataforma para que o IFB possa gerenciar e auditar as licenças (permissões, usuários e uso).

Formas de transferência de conhecimento

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

6.6.1. Treinamento Inicial: Realização de treinamento online para os usuários e administradores da Dicom, com foco na gestão das plataformas, no prazo de **15 (quinze) dias** após a ativação.

6.6.2. Documentação: Entrega de guias de boas práticas e documentação técnica em língua portuguesa (quando disponível) sobre a utilização dos recursos avançados de cada *software*.

6.6.3. Acompanhamento: Suporte para esclarecimento de dúvidas operacionais durante os primeiros 30 (trinta) dias de uso da plataforma.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6.7.1. Desativação Gradual: O Contratado deverá auxiliar o Contratante na desativação segura dos acessos, assegurando que o serviço seja mantido ativo até o último dia de vigência.

6.7.2. Retirada de Dados: Garantir que o Contratante possa realizar o *download* completo de todos os dados gerados (relatórios, gravações em nuvem, arquivos e *backups* do *chatbot*) no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência.

6.7.3. Exclusão de Informações: Após a transição ou término do contrato, o Contratado deverá comprovar a exclusão permanente de todos os dados do IFB de seus servidores, observando as regras da LGPD, emitindo uma declaração de descarte de dados.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no Anexo I.

Mecanismos formais de comunicação

6.9. 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 e Cartas;
- VI) Termo de Execução.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.10. 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.

6.11. 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 no ANEXO II .

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. Contudo, deverá designar formalmente um Gerente de Contas ou Ponto Focal, com poderes para tomar decisões e responder pela execução contratual, cujos contatos serão informados no momento da assinatura 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 **10 (dez)** 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 inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do 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.

7.16. 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 da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

7.18.1. Monitoramento do Nível de Serviço e Disponibilidade (SLA): Verificação contínua do tempo de atividade (*uptime*) e da qualidade técnica de acesso de todas as plataformas (*cloud-based*), confrontando os relatórios mensais da Contratada com o Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelecido, e notificando imediatamente quaisquer falhas na estabilidade e na velocidade de acesso;

7.18.2. Conferência de Ativação, Capacidade e Integração: Verificação da lista de usuários ativos, da ativação de todas as licenças contratadas, e comprovação, por meio de testes ou extratos da plataforma, de que a capacidade máxima contratada (ex: 100 participantes no Zoom) e as integrações nativas exigidas (ex: Vmix /NDI) estão plenamente operacionais e disponíveis para uso;

7.18.3. Conformidade e Atualizações: Acompanhamento da aplicação automática e ininterrupta de todas as atualizações e correções de segurança (*patches*) pelas plataformas (SaaS), garantindo que os *softwares* permaneçam na versão mais recente e segura durante toda a vigência do contrato, e que os dados do IFB estejam em conformidade com as exigências de segurança e LGPD.

7.19. 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

7.20. 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.

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

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

7.22.1. Atesto para Pagamento e Aplicação de Glosas: Somente autorizar o atesto da Nota Fiscal e o consequente pagamento após o recebimento formal do relatório do Fiscal Técnico que ateste a plena disponibilidade e o cumprimento dos níveis de serviço no período de referência. Deve garantir a aplicação das glosas devidas em caso de falhas ou indisponibilidade do serviço, conforme previsto nas penalidades;

7.22.2. Gestão dos Termos de Execução Anuais: Acompanhar e providenciar, tempestivamente, a formalização dos Termos de Apostilamento ou Aditivo necessários para a prorrogação da execução de todos os itens contratuais para os ciclos subsequentes de 12 meses, garantindo que o serviço não sofra solução de continuidade por atraso administrativo;

7.22.3. Verificação de Regularidade Fiscal e Habilitatória: Manter o monitoramento contínuo das condições de habilitação e das certidões de regularidade fiscal, trabalhista (FGTS) e previdenciária da Contratada, solicitando a atualização da documentação sempre que necessário, de acordo com o Art. 136 da Lei nº 14.133/2021.

Gestor do Contrato

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

7.23.1. 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;

7.23.2. 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;

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

7.23.4. 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;

7.23.5. 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;

7.23.6. 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;

7.23.7. 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;

7.23.8. receber e dar encaminhamento imediato:

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

7.23.8.2. 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 disposto nesta seção, baseada no Atesto de Recebimento Definitivo pelo Fiscal Técnico, atestando a entrega da licença e sua funcionalidade.

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

8.2.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

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

8.3.1. O pagamento do valor total do ciclo anual de execução (12 meses) de cada item contratado (Itens 1 a 6) está condicionado ao Atesto de Recebimento Definitivo Inicial, que ocorrerá em até 20 (vinte) dias após a emissão da OS, conforme Item 8.17.1. Este atesto certificará o cumprimento das seguintes condições:

8.3.1.1. Ativação e Entrega: Comprovação de que todas as licenças foram ativadas, as credenciais de administrador foram disponibilizadas ao IFB e a interface de gestão de usuários está operacional, no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** após a emissão da Ordem de Serviço (OS);

8.3.1.2. Funcionalidade e Aceitação: Confirmação da plena funcionalidade de todos os requisitos mínimos de software (capacidade, recursos e integrações exigidas) após o período de testes de **15 (quinze) dias úteis**, conforme o Item 8.21.2;

8.3.1.3. Compromisso de Disponibilidade Contínua: Confirmação do compromisso formal da Contratada em manter a **disponibilidade ininterrupta (24/7)** das plataformas e das licenças durante todo o ciclo de 12 meses, conforme o Acordo de Nível de Serviço (SLA).

8.3.2. Serão aplicadas retenções ou glosas no pagamento proporcionalmente ao valor do serviço que ficou indisponível ou que não atendeu ao SLA durante o ciclo anual, calculadas e compensadas no pagamento subsequente ou mediante Guia de Recolhimento da União (GRU), nas seguintes situações:

8.3.2.1. Cálculo da Glosa: O valor da glosa será igual ao valor do Item atingido X (Número de dias de indisponibilidade / 365 dias);

8.3.2.2. Comunicação: O Fiscal Técnico utilizará o registro no sistema de chamados (Service Desk) como prova formal da indisponibilidade do serviço para fins de glosa.

8.3.3. O Atesto da Nota Fiscal para liquidação da despesa, subsequente ao Recebimento Definitivo Inicial, será realizado pelo Fiscal Administrativo, após a verificação do cumprimento das obrigações fiscais e trabalhistas, e mediante a formalização do Termo de Execução para o ciclo anual correspondente.

Recebimento

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

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. 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.

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

8.9. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período anual de 12 (doze) meses de execução do serviço, a partir da emissão da Ordem de Serviço, correspondente ao Termo de Execução do ciclo anual.

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

- 8.10.1. 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.
- 8.11. 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.
- 8.12. 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.
- 8.13. 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.
- 8.14. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 8.15. 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.
- 8.16. 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.
- 8.17. 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:
- 8.17.1. 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;
 - 8.17.2. 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;
 - 8.17.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
 - 8.17.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização;
 - 8.17.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 8.18. 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.
- 8.19. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.20. 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

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

8.21.1. Teste de Ativação e Acesso Imediato (Recebimento Provisório): Acesso a todas as plataformas para comprovar a ativação de cada uma das 15 licenças individuais e da Solução Multicanal, verificando se as credenciais de administrador mestre foram entregues e se a interface de gestão de usuários está operacional;

8.21.2. Inspeção da Funcionalidade Crítica (Período de Testes): Realização de testes práticos durante 15 (quinze) dias após o recebimento provisório para confirmar a entrega de todos os requisitos técnicos essenciais, como a capacidade mínima de 100 participantes no Zoom e a integração nativa com o Vmix;

8.21.3. Auditoria de *Uptime* e Suporte (Recebimento Definitivo Anual): Ao final do período de execução (12 meses), auditoria dos registros de *Service Desk* (chamados abertos) para avaliar o tempo de resposta do suporte técnico e confrontar as ocorrências de indisponibilidade registradas (*downtime*) para fins de aplicação de glosa, conforme Item 8.3.2.

Liquidação

8.22. 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.

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

8.24. 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.

8.25. 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.

8.26. 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.

8.27. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.27.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.27.2. 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.

8.28. 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.

8.29. 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.

8.30. 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.

8.31. 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

8.32. 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.

8.33. 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 da taxa SELIC** (Sistema Especial de Liquidação e de Custódia) de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

8.36.1. 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.

8.37. 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

8.38. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no **prazo de um ano** contado da data do orçamento estimado, em 18/11/2025.

8.39. 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.

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

8.41. 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).

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

8.43. 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.

8.44. 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.

8.45. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.46. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.46.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo;

8.46.2. 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;

8.46.3. 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;

8.46.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.47. 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:

9.1.1. Registro de Falha Técnica (Quebra de Funcionalidade/Uptime): O Fiscal Técnico registrará todas as ocorrências de falha na ativação, indisponibilidade do acesso (downtime), ou não cumprimento das funcionalidades e capacidades mínimas exigidas (ex: falha na integração Vmix/Zoom, indisponibilidade de armazenamento), utilizando como prova o registro formalizado no sistema de abertura de chamados (Service Desk), com indicação do horário de início e fim da ocorrência;

9.1.2. Registro de Inadimplemento Administrativo: O Fiscal Administrativo registrará as ocorrências relativas a atrasos na entrega de documentação, falta de atualização de certidões de regularidade (habilitação) ou recusa em cumprir determinações, por meio de comunicação oficial (Ofício ou E-mail formal), anexando os documentos comprobatórios;

9.1.3. Formalização no Histórico de Gerenciamento: Todas as ocorrências registradas pelos Fiscais (Técnico e Administrativo) serão anotadas no histórico de gerenciamento do contrato, servindo como base para a emissão de notificação formal ao Contratado para correção da irregularidade e para a aplicação das glosas e sanções cabíveis.

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 **0,2% (dois décimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta)** dias;

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

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 **0,5% (cinco décimos por cento) a 2% (dois por cento)** do valor da contratação;

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação;

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento)** do valor da contratação;

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **5% (cinco por cento) a 8% (oito por cento)** do valor da contratação;

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **0,5% (cinco décimos por cento) a 1% (um por cento)** do valor da contratação.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado 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 **15 (quinze)** 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 de contratação direta com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, com base no seguinte fundamento: **o valor total estimado da contratação é de R\$ 50.130,53 (cinquenta mil, cento e trinta reais e cinquenta e três centavos)**, situando-se abaixo do limite legal de R\$ 62.725,59, estabelecido para a dispensa de licitação de bens e serviços comuns, conforme a atualização monetária anual promovida pelo Decreto nº 12.343, de 30 de dezembro de 2024. Assim, a contratação amolda-se perfeitamente à hipótese de dispensa em razão do valor, visando a celeridade processual e a economicidade administrativa.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por Empreitada por Preço Global.

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;
- 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.

Qualificação Econômico-Financeira

10.22. 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.

10.23. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.

10.24. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

10.25. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, Patrimônio Líquido Mínimo de **5% (cinco por cento)** do valor total estimado da contratação para o período de **doze meses** (primeiro Termo de Execução).

10.26. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos no último exercício social, sob pena de inabilitação.

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

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

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

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

Qualificação Técnica

10.31. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e dos requisitos técnicos e funcionais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.31.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

10.32. Prova de atendimento aos requisitos de Capacidade Técnico-Operacional, previstos no art. 67, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

10.32.1. Apresentação de, no mínimo, **1 (um)** Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante forneceu e/ou gerenciou com êxito objeto de natureza e complexidade tecnológica compatível com a presente contratação, abrangendo, no mínimo, os seguintes aspectos:

10.32.1.1. Fornecimento e Gestão de Licenças de *Software* como Serviço (SaaS): Comprovação do fornecimento e gestão de, pelo menos, **3 (três) dos 6 (seis) itens** tecnológicos (ou *softwares* de mesma natureza funcional e capacidade) objeto desta licitação, por um período mínimo de **12 (doze) meses** de execução contínua;

10.32.1.2. Capacidade Técnica Quantitativa: Comprovação de fornecimento de licenças de *software* de videoconferência (*webinar/meeting*) com capacidade mínima de, no mínimo, 70% (setenta por cento) da capacidade exigida no Item 6 (*Zoom*), ou seja, **70 (setenta)** participantes simultâneos em uma única licença.

Qualificação Técnico

10.33. 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.

10.33.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.33.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de **1 (um) ano** do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.33.1.2. Comprovação do fornecimento e gestão de licenças de *Software* como Serviço (SaaS) que englobem, no mínimo, **3 (três) dos 6 (seis) itens** tecnológicos (ou *softwares* de mesma natureza funcional e capacidade) objeto desta licitação (ex: videoconferência, gestão de mídia social, *chatbot* ou armazenamento em nuvem), comprovando a capacidade de gerenciamento de múltiplos serviços de TIC simultaneamente.

10.33.2 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;

10.33.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor;

10.33.4. 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;

10.33.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.34. 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.

10.35. 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.

10.36. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

Disposições gerais sobre habilitação

10.37. 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.

10.38. 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.

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

10.40. 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.

10.41. 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.

Documentação complementar para cooperativas

10.42. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.42.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

10.42.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.42.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

10.42.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

10.42.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

10.42.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.42.6.1. ata de fundação;

10.42.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.42.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.42.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.42.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

- 10.42.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
- 10.42.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 50.130,53 (cinquenta mil, cento e trinta reais e cinquenta e três centavos)**, conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item 1.1 acima**.

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

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor
Evento 1 - Ativação, Teste e Aceite Definitivo de todas as Licenças (1º Ciclo de Execução - 12 meses)	25 dias após a emissão da OS	R\$ 50.130,53
Evento 2 - Prorrogação do Fornecimento (2º Ciclo de Execução)	12 meses após o Evento 1	R\$ 50.130,53 (Estimado, sujeito a Reajuste)
Evento 3 - Prorrogação do Fornecimento (3º Ciclo de Execução)	12 meses após o Evento 2	R\$ 50.130,53 (Estimado, sujeito a Reajuste)
Evento 4 - Prorrogação do Fornecimento (4º Ciclo de Execução)	12 meses após o Evento 3	R\$ 50.130,53 (Estimado, sujeito a Reajuste)

Evento 5 - Prorrogação do Fornecimento (5º Ciclo de Execução)	12 meses após o Evento 4	R\$ 50.130,53 (Estimado, sujeito a Reajuste)
Evento 6 - Prorrogação do Fornecimento (6º Ciclo de Execução)	12 meses após o Evento 5	R\$ 50.130,53 (Estimado, sujeito a Reajuste)
Evento 7 - Prorrogação do Fornecimento (7º Ciclo de Execução)	12 meses após o Evento 6	R\$ 50.130,53 (Estimado, sujeito a Reajuste)
Evento 8 - Prorrogação do Fornecimento (8º Ciclo de Execução)	12 meses após o Evento 7	R\$ 50.130,53 (Estimado, sujeito a Reajuste)
Evento 9 - Prorrogação do Fornecimento (9º Ciclo de Execução)	12 meses após o Evento 8	R\$ 50.130,53 (Estimado, sujeito a Reajuste)
Evento 10 - Prorrogação do Fornecimento (10º Ciclo de Execução)	12 meses após o Evento 9	R\$ 50.130,53 (Estimado, sujeito a Reajuste)

Integrante Requisitante JEFFERSON SAMPAIO DE MOURA Diretor de Comunicação Social - DICOM Portaria nº 830/RIFB/IFB, de 31 de julho de 2023 Matrícula 2786156	Integrante Técnico LUCIANA BASTOS MATOS Técnica em Assuntos Educacionais Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação - DTIC Matrícula 3755957	Integrante Administrativo CAMILA PAIM VERAN COELHO Assistente em Administração Diretoria de Comunicação Social - DICOM Matrícula 1578586	Integrante Administrativo ADRIANO MENEZES MARTINS Coordenador Geral de Aquisições - CGAC Pró-Reitoria de Administração Matrícula 1998923
--	--	---	---

Autoridade Máxima da Área de TIC

Aprovo,

Autoridade Competente
CLÁUDIA SABINO FERNANDES Pró-Reitora de Administração Matrícula 1760872

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Diretor de Comunicação Social do IFB

JEFFERSON SAMPAIO DE MOURA

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 06/04/2026 às 16:16:48.

Despacho: Assistente em Administração - Dicom

CAMILA PAIM VERAN COELHO

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 02/04/2026 às 16:31:45.

Despacho: Assistente em Administração - Dicom

BELRICA ALESSANDRA PEREIRA DA SILVA DANTAS

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 06/04/2026 às 18:16:21.

Despacho: Pró-Reitora de Administração IFB

CLAUDIA SABINO FERNANDES

Autoridade competente

Despacho: Coordenador Geral de Aquisições - PRAD

ADRIANO MENEZES MARTINS

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 02/04/2026 às 16:37:23.

Despacho: Técnica em Assuntos Educacionais - DTIC

LUCIANA BASTOS MATOS

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 02/04/2026 às 16:46:00.

Despacho: Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação IFB

JOAO VICTOR DE ARAUJO OLIVEIRA

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 02/04/2026 às 18:54:25.