INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC.DE SÃO PAULO

Termo de Referência 11/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
11/2026	158154-INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC.DE SÃO PAULO	LUIS AUGUSTO DIAS CESAR	06/10/2026 11:53 (v 0.17)

Status

PUBLICADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	54/2026	23305.017661.2025-10

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços contínuos de cursos na Plataforma de Recursos Educacionais Digitais para oferta de cursos FIC na modalidade MOOC, incluindo integração com o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle e licenciamento de acesso a materiais didáticos digitais, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade IFSP (Gerenciador)	Quantidade IFPR (Participante)	Quantidade Total	Valor Unitário Máximo	Valor Total Máximo
1	Licenciamento de acesso a materiais didáticos digitais	15431	Horas	6.000.000	6.000.000	12.000,00	R$ 1,28	R$ 15.360.000,00
2	Capacitação de 50 colaboradores	20230	Colaborador	50	50	100	R$ 250,00	R$ 25.000,00
Valor Total								R$ 15.385.000,00

1.2. Estimativas de consumo individualizadas, do órgão gerenciador e órgão(s) e entidade(s) participante(s).

Órgão Gerenciador: 158154 - INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC.DE SÃO PAULO					
Item	*Descrição/ especificação*	*Unidade de medida*	*Requisição mínima*	*Requisição máxima*	*Quantidade total*
1		Unidade	6.000.000	6.000.000	6.000.000

	Curso Profissionalizante: Licenciamento de acesso a materiais didáticos digitais				
2	Treinamento Apoio Administrativo: Capacitação de colaboradores	Unidade	50	50	50

Órgão Participante: 158009 - INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ					
Item	*Descrição/ especificação*	*Unidade de medida*	*Requisição mínima*	*Requisição máxima*	*Quantidade total*
1	Curso Profissionalizante: Licenciamento de acesso a materiais didáticos digitais	Unidade	6.000.000	6.000.000	6.000.000
2	Treinamento Apoio Administrativo: Capacitação de colaboradores	Unidade	50	50	50

1.2.3. Natureza das Estimativas: O quantitativo global de 6.000.000 de horas-aula por órgão (totalizando 12.000.000 de horas na Ata) constitui a estimativa máxima de consumo para o período de vigência da Ata de Registro de Preços.

1.3. A Administração não está obrigada à contratação da totalidade dos itens registrados, sendo que o acionamento da Ata ocorrerá de forma parcelada, mediante emissão de Nota de Empenho, estritamente conforme a necessidade efetiva e a disponibilidade orçamentária dos órgãos participantes.

1.4. O valor total estimado da contratação, que para fins de licitação e julgamento das propostas será considerado como o VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL, é de `R$ 15.385.000,00` (quinze milhões, trezentos e oitenta e cinco mil reais), conforme os preços unitários máximos estabelecidos na tabela do item 1.1 deste Termo de Referência..

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.5. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como ***comum(ns),*** *conforme* Portaria nº 2839/IFSP, de 09 de maio de 2025, Art. 2º, § 1º, alínea "L": Serviço de plataforma de cursos.

1.6. O serviço é enquadrado como **continuado**, tendo em vista que sua prestação se destina a **atender necessidade permanente da Administração**, relacionada à oferta contínua de cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) e cursos técnicos na modalidade de Educação a Distância, por meio da disponibilização, licenciamento e manutenção de materiais didáticos digitais, integração à Plataforma Moodle do IFSP, bem como suporte técnico e pedagógico associados à solução.

Prazo de vigência

1.7. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021.

1.8. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de um ano, contado do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, e poderá ser prorrogado por igual período, desde que comprovado que o preço é vantajoso.

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

1.9. O prazo de vigência da contratação é de **01 (um) ano** contados da **assinatura do termo de contrato**, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

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

1.11. Justificativa para Não Parcelamento

1.11.1. A adjudicação do objeto será realizada por grupo único, uma vez que a solução de TIC pretendida configura uma unidade funcionalmente integrada, composta por licenciamento de conteúdos didáticos, plataforma tecnológica e serviços acessórios de suporte e capacitação que formam um ecossistema educacional indissociável.

1.11.2. O parcelamento em itens autônomos é tecnicamente inviável e economicamente desvantajoso pelos seguintes motivos:

1.11.2.1. Integridade da Solução: A separação entre o conteúdo didático e a plataforma de hospedagem (LMS) comprometeria a interoperabilidade técnica e a padronização pedagógica, gerando riscos à experiência de aprendizagem do usuário final;

1.11.2.2. Responsabilidade Única: A divisão do objeto entre diferentes fornecedores dificultaria a gestão contratual e a fiscalização, criando zonas cinzentas de responsabilidade em caso de falhas técnicas ou indisponibilidade do serviço;

1.11.2.3. Economia de Escala: O agrupamento permite a obtenção de melhores preços e condições de suporte, reduzindo o custo administrativo de gerenciar múltiplos contratos para uma mesma finalidade institucional;

1.11.2.4. Conformidade com a IN 94/2022: A contratação refere-se a uma única solução de TIC, não havendo violação à vedação do art. 3º, inciso I, da referida norma, visto que todos os componentes são acessórios e necessários à fruição do objeto principal.

1.12. Da composição do quantitativo estimado

1.12.1. O quantitativo estimado da contratação corresponde à consolidação das necessidades do IFSP, na condição de órgão gerenciador, e do IFPR, na condição de órgão participante, cuja manifestação ocorreu após a divulgação da Intenção de Registro de Preços (IRP).

1.12.2. A estimativa unitária de preços foi mantida com base na pesquisa de preços conduzida pelo órgão gerenciador, tendo a ampliação do quantitativo decorrido da agregação superveniente da demanda do órgão participante, sem alteração do objeto, das especificações técnicas ou da metodologia adotada para a formação do valor estimado da contratação.

1.12.3. A consolidação dos quantitativos observa a sistemática própria do Sistema de Registro de Preços, não descaracterizando a pesquisa originariamente elaborada para o órgão gerenciador, mas ampliando sua base quantitativa em razão da adesão formal do órgão participante ainda na fase de planejamento da contratação.

1.12.4. Pelos mesmos fundamentos de indivisibilidade técnica e risco ao complexo do objeto, deixa-se de aplicar a reserva de cota de até 25% para ME/EPP prevista no art. 8º do Decreto nº 8.538/2015. A fragmentação da solução (licenciamento e plataforma) entre diferentes prestadores comprometeria a integridade tecnológica, a interoperabilidade de dados e a uniformidade pedagógica do ecossistema MOOC, configurando o prejuízo previsto no inciso III do referido artigo.

1.13. A empresa detentora do melhor lance, após o julgamento das propostas e antes de sua habilitação, deverá disponibilizar a amostra para a prova de conceito, conforme os critérios do item 10.2.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade premente do IFSP de **expandir e qualificar sua oferta de cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) e técnicos na modalidade de Educação a Distância (EaD)**, especialmente por meio de **Cursos Online Abertos Massivos (MOOCs)**. A rápida evolução tecnológica exige uma "aprendizagem permanente ao longo da vida", e o IFSP, como instituição pública, tem a responsabilidade de buscar formas de "diversificar sua oferta de cursos e ampliar seu alcance". O documento aponta que apenas 13% da população brasileira alcança formação profissional, e a qualificação profissional pode aumentar a renda em 20%, sublinhando a importância socioeconômica dessa expansão.

2.1.1. Relação entre Necessidade e Volume/Características do Objeto

2.1.1.1. A solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) visa à disponibilização de uma plataforma integrada ao Moodle do IFSP para a oferta de MOOCs. O objeto inclui:

2.1.1.1.1. **Licenciamento de acesso a materiais didáticos digitais** suficientes para compor matrizes curriculares completas de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos cursos relacionados no item 7.5 do Estudo Técnico Preliminar, com carga horária mínima de 160 (cento e sessenta) horas por curso, alinhamento às diretrizes curriculares e à Classificação Brasileira de Ocupações – CBO, e utilização de livros digitais, recursos interativos, multimídia e de avaliação da aprendizagem

2.1.1.1.2. **Disponibilização dos materiais didáticos digitais na Plataforma Moodle do IFSP**: Garante a integração funcional com a infraestrutura tecnológica existente do IFSP, compatibilidade com sistemas acadêmicos e bibliotecas digitais, e suporte para até 50.000 usuários simultâneos, com escalabilidade futura.

2.1.1.1.3. **Capacitação de gestores, coordenadores e professores**: Essencial para o domínio da plataforma e dos materiais, garantindo a eficácia pedagógica e o suporte técnico adequado.

2.1.1.1.4. **Suporte técnico e pedagógico especializado 24/7**: Vital para a manutenção preventiva e resolução de incidentes, garantindo a continuidade do serviço e a qualidade da experiência do usuário.

2.1.1.2. O volume estimado de até **6.000.000 de horas de cursos** está diretamente relacionado à alta demanda de matrículas (mais de 70.000 entre 2017 e 2023 e à meta de ampliar significativamente o alcance da oferta educacional. A escolha da modalidade EaD/MOOC é uma resposta à necessidade de flexibilidade para os estudantes e à evidência de que esta modalidade possui uma taxa de evasão menor (23,4% em EaD contra 31,5% em cursos presenciais, conforme *ETP , Seção 7*).

2.1.2. Forma de Cálculo Utilizada para a Definição do Quantitativo de Bens e Serviços

2.1.2.1. **Disponibilização dos Materiais Didáticos Digitais**: Estimada em 1 unidade de serviço, com um custo de R$ 30.000,00, baseado em 200 horas de esforço a R$ 150,00/hora.

2.1.2.2. **Capacitação de Gestores, Coordenadores e Professores**: Prevista para 50 colaboradores, com um custo de R$ 250,00 por colaborador, totalizando R$ 12.500,00.

2.1.2.3. **Licenciamento de Acesso aos Materiais Didáticos Digitais**: A demanda de **6.000.000 de horas** de curso é a base. A metodologia de cálculo para o licenciamento utiliza o conceito de "hora-aluno" como unidade de medida, considerada a opção mais econômica, pois o custo é calculado com base nas horas efetivamente cursadas, e não no valor total do curso caso haja abandono. O custo por hora foi determinado a partir de uma média ponderada de custos de fornecedores do mercado (R$ 42,68 /hora) e, em seguida, aplicado um **fator de redução de 97%** (*ETP 201/2024, Seção 11*). Essa redução é justificada pela economia de escala inerente aos MOOCs, onde os custos fixos são diluídos por um grande volume de alunos, resultando em um custo ajustado de R$ 1,28 por hora. Multiplicando este valor pelas 6.000.000 horas, chega-se a R$ 7.680.000,00 (*TR 301/2025 Retificado 1, Seção 1.2*) ou R$

7.682.400,00 (*ETP 201/2024, Seção 11*). O custo total estimado da contratação é de R$ 7.724.900,00 (*ETP 201/2024, Seção 13*), que inclui a disponibilização e a capacitação.

2.1.3. Resultados e Benefícios a serem Alcançados

2.1.3.1. **Expansão da Oferta Educacional**: Atingir um maior número de estudantes, com alcance geográfico e social ampliado, promovendo acessibilidade e inclusão.

2.1.3.2. **Redução de Custos**: Economia de escala na distribuição de materiais didáticos e na gestão de cursos, otimizando o uso de recursos públicos.

2.1.3.3. **Melhoria da Qualidade do Ensino**: Disponibilização de materiais didáticos digitais atualizados, interativos e acessíveis, alinhados às necessidades do mercado de trabalho.

2.1.3.4. **Aumento da Retenção de Alunos**: A flexibilidade e a personalização do aprendizado nos cursos EaD/MOOC, juntamente com o suporte pedagógico, contribuem para diminuir a taxa de evasão.

2.1.3.5. **Conformidade Legal**: Atendimento às normas de segurança da informação, acessibilidade (e-MAG), proteção de dados pessoais (LGPD) e diretrizes de sustentabilidade.

2.1.3.6. **Desenvolvimento Profissional e Social**: Capacitação de alunos para o mercado de trabalho e para uma participação ativa na sociedade, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico.

2.1.4. Não será admitida a adesão à Ata de Registro de Preços por órgãos ou entidades da Administração Pública que não participaram do certame (órgãos não participantes), mediante anuência do órgão gerenciador e observados os limites do Decreto nº 11.462/2023.

2.1.5. A prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência possui natureza acessória e complementar às atividades finalísticas da Instituição. A solução de TIC e os materiais didáticos fornecidos servem como ferramentas de apoio ao ensino, sendo vedado à contratada a execução de atividades que envolvam poder de decisão, planejamento estratégico institucional ou qualquer ato administrativo privativo de servidor público, em estrita observância ao Decreto nº 9.507/2018 e ao art. 48 da Lei nº 14.133/2021.

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

I) ID PCA no PNCP: 10882594000165-0-000001/2026*;*

II) Data de publicação no PNCP: 24/03/2026*;*

III) Id do item no PCA: 64/2026*;*

IV) Classe/Grupo: 929-OUTROS SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO E TREINAMENTO;

V) Identificador da Futura Contratação: 158154-54/2026*;*

2.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

2.4. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital *2026* e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) *2024-2028* do *IFSP*, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	**Objetivos Estratégicos**

N1	Ampliar, padronizar e inovar a oferta de soluções e infraestrutura de TI (OE1 do Plano Estratégico Institucional 2024-2028)
N2	Aperfeiçoar os sistemas informatizados e a governança do IFSP (OE5 do Plano Estratégico Institucional 2024-2028)
N3	Adequar a utilização dos recursos às ofertas dos cursos atuais e futuros (OE7 do Plano Estratégico Institucional 2024-2028)
M1	Garantir conformidade com a Estratégia de Governo Digital e o PDTIC do IFSP, promovendo soluções tecnológicas modernas, interoperáveis e sustentáveis (Estratégia de Governo Digital 2024-2028 e PDTIC 2024-2028)
M2	Assegurar a conformidade com as diretrizes de acessibilidade digital (WCAG 2.1 e e-MAG) (Estratégia de Governo Digital 2024-2028)
M3	Promover a integração com ferramentas de aprendizagem interativa e recursos de análise de dados (Estratégia de Governo Digital 2024-2028)
M4	Manter a disponibilidade mínima de 99,7% mensal e tempo de resposta inferior a 3 segundos em 95% das requisições (PDTIC 2024-2028)

ALINHAMENTO AO PDTIC 2024-2028 do IFSP			
ID	**Ação do PDTIC**	**ID**	**Meta do PDTIC associada**
OE1	Ampliar, padronizar e inovar a oferta de soluções e infraestrutura de TI	***AE1***	Harmonizar todos os softwares para migrar o serviço prestado para a nuvem.
OE2	Garantir Permanência e Êxito com foco na formação integral do estudante	***AE5***	Desenvolver um plano de renovação do parque tecnológico
OE4:	Construir a indissociabilidade entre o ensino, pesquisa e extensão	***AE26***	Ampliar os sistemas de uso comum.
OE5	Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura	***AE25***	:Expandir os sistemas com autenticação na base de autenticação institucional.

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

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

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

3.2. presente contratação justifica-se pela necessidade de adquirir uma solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que permita ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) implementar Cursos Online Abertos Massivos (MOOCs) na modalidade Formação Inicial e Continuada (FIC). A solução inclui a integração funcional com a Plataforma Moodle, disponibilização de materiais didáticos digitais e

suporte técnico especializado, conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar.
3.3. O IFSP busca ampliar a oferta de cursos técnicos voltados à qualificação profissional, atendendo, às demandas crescentes por capacitação de qualidade e contribuindo para a formação técnica e cidadã dos alunos. Para tanto, é essencial contar com uma plataforma robusta e escalável que permita:
3.3.1. A oferta de cursos massivos online, garantindo acessibilidade e inclusão;
3.3.2. A economia de escala na distribuição de materiais didáticos digitais, reduzindo custos operacionais sem comprometer a qualidade;
3,3,3, A integração funcional com o ambiente virtual de aprendizagem já utilizado pelo IFSP (Moodle), assegurando continuidade e interoperabilidade.
3.4. Resultados e Benefícios Esperados
3.4.1. A contratação da solução de TIC proporcionará os seguintes resultados e benefícios:
3.4.1.1. Expansão da oferta educacional : Maior alcance geográfico e social, permitindo a inclusão de estudantes de diferentes regiões.
3.4.1.2. Redução de custos : Economia decorrente da utilização de uma plataforma escalável e integrada.
3.4.1.3. Melhoria da qualidade do ensino : Disponibilização de materiais didáticos digitais atualizados e interativos, alinhados às necessidades do mercado de trabalho.
3.4.1.4. Conformidade legal : Adoção de práticas que atendam às normas de segurança da informação, acessibilidade e proteção de dados pessoais (LGPD).

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4. REQUISITOS DE NEGÓCIO

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

4.1.1. Expansão da oferta de qualificação profissional

4.1.1.1. A solução contratada deve possibilitar a ampliação da oferta de cursos de qualificação profissional a distância, em formato MOOC (Massive Open Online Courses), visando atender à demanda crescente por educação digital e inclusão social. O serviço deve ser dimensionado para suportar até 6.000.000 de horas de cursos , garantindo eficiência econômica e proporcionalidade entre custos e benefícios, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021 .

4.1.1.1.1. Objetivo Estratégico Alinhado: Ampliar, padronizar e inovar a oferta de soluções e infraestrutura de TI (OE1).
4.1.1.1.2. Critério de Avaliação: Disponibilidade de conteúdo atualizado e personalizável para diferentes perfis de usuários, promovendo engajamento e aprendizado contínuo.

4.1.1.2. A solução ofertada deverá dispor de componentes curriculares e materiais didáticos digitais suficientes para a composição de matrizes curriculares completas de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos cursos relacionados no item 7.5 do ETP, com carga horária mínima de 160 (cento e sessenta) horas por curso.

4.1.1.2.1. Somente será computado o curso acompanhado de identificação e CBO/eixo tecnológico, matriz curricular completa, carga horária dos componentes, materiais didáticos digitais correspondentes e evidências de integração ou compatibilidade com o Moodle e de atendimento aos requisitos pedagógicos, tecnológicos e de acessibilidade.

4.1.2. Alinhamento à Estratégia de Governo Digital

4.1.2.1. Os serviços contratados devem estar em conformidade com a Estratégia de Governo Digital 2024-2028 e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2028 do IFSP, garantindo soluções tecnológicas modernas, interoperáveis e sustentáveis. A plataforma deve integrar-se ao ambiente Moodle do IFSP, facilitando a gestão de cursos e a experiência do usuário.

4.1.2.1.1. Objetivo Estratégico Alinhado: Aperfeiçoar os sistemas informatizados e a governança do IFSP (OE5).
4.1.2.1.2. Requisitos Funcionais:

4.1.2.1.2.1. Conformidade com as diretrizes de acessibilidade (por exemplo, WCAG 2.1 e e-MAG).
4.1.2.1.2.2. Integração com ferramentas de aprendizagem interativa e recursos de análise de dados.
4.1.2.1.2.3. Requisito de Gestão de Alunos (Matrícula): A solução de TIC deve obrigatoriamente permitir a inclusão e gestão de matrículas de forma automatizada ou via integração com o Moodle, sendo esta funcionalidade condição essencial para a aferição da disponibilidade do sistema e posterior pagamento.
4.1.2.1.2.4. Requisitos de Desempenho e Disponibilidade (SLA): Garantia de disponibilidade mínima de 99,7% mensal e tempo de resposta inferior a 3 segundos em 95% das requisições

4.1.3. Qualidade e Usabilidade da Plataforma

4.1.3.1. A interface da solução deve ser intuitiva, acessível e de fácil navegação, promovendo uma experiência de usuário inclusiva para diferentes níveis de proficiência digital. O design deve considerar a diversidade de habilidades e conhecimentos tecnológicos, incluindo suporte para pessoas com deficiência.

4.1.3.1.1. Objetivo Estratégico Alinhado: Adequar a utilização dos recursos às ofertas dos cursos atuais e futuros (OE7).

4.1.3.1.2. Mecanismos de Avaliação:

4.1.3.1.2.1. Testes de usabilidade com usuários reais.
4.1.3.1.2.2. Verificação da conformidade com padrões de acessibilidade.
4.1.3.1.2.3. Feedback contínuo dos usuários para melhorias incrementais

4.1.4. Suporte Técnico e Manutenção

4.1.4.1. A solução deve incluir um suporte técnico eficiente e canais de atendimento ao usuário, disponíveis para resolver problemas de forma ágil e eficaz. Além disso, deve-se garantir a realização de manutenções preventivas, corretivas e evolutivas para manter a plataforma atualizada e funcional.

4.1.4.1.1. Meta de Desempenho:

4.1.4.1.1.1. Tempo médio de resposta do suporte técnico inferior a 30 minutos.
4.1.4.1.1.2. Índice de resolução de problemas superior a 80%.

4.1.4.1.2. Consequências de Descumprimento: Glosa de 2% a 5% do valor mensal em caso de falhas recorrentes ou baixo desempenho.

4.1.5. Segurança e Proteção de Dados

4.1.5.1. A plataforma deve garantir a segurança dos dados dos usuários, com ausência de incidentes comprovados de vazamentos ou acessos não autorizados. Devem ser implementados testes de penetração e auditorias técnicas regulares para identificar e mitigar vulnerabilidades.

4.1.5.1.1. Instrumentos de Medição: Monitoramento contínuo por ferramentas especializadas e análise de logs de acesso.
4.1.5.1.2. Consequências de Incidentes: Qualquer incidente de segurança comprovado impactará a avaliação e poderá resultar em sanções contratuais.

4.1.6. Atualização e Evolução Contínua

4.1.6.1. A solução deve garantir que todos os cursos estejam disponíveis na versão mais atual e estável da plataforma, com cronogramas claros de atualizações planejadas e comunicadas com antecedência.

4.1.6.2. Métrica de Avaliação:

4.1.6.2.1. 100% dos cursos na versão atual: Sem desconto.
4.1.6.2.2. Entre 95% e <100%: Glosa de 2% do valor mensal.
4.1.6.2.3. Abaixo de 90%: Glosa de 10% do valor mensal, com exigência de atualização imediata.

4.1.7. Sustentabilidade Econômica

4.1.7.1. O modelo de precificação deve ser dimensionado para atender às necessidades específicas do IFSP, mantendo o equilíbrio entre qualidade do serviço e custo total da contratação. O custo por hora ajustado de R$ 1,28; foi calculado com base em uma média ponderada dos custos dos fornecedores e reflete a vantagem econômica para a Administração.

4.1.7.1.1. Fator de Redução Uniforme: Aplicado para refletir a escalabilidade e diluir custos fixos.
4.1.7.1.2. Fórmula de Cálculo: Custo por hora ajustado = Custo por hora base × (1 − Fator de Redução).

4.2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

4.2.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 08 horas de duração.

4.2.1.1. O treinamento será realizado em carga horária estimada de Carga Horária Mínima: 08 horas, conforme detalhado abaixo.

4.2.1.2. Local de Realização:

4.2.1.2.1. Remoto: Plataforma digital disponibilizada pela contratada, com acesso exclusivo para os participantes.

4.2.1.3. Modalidade:

4.2.1.3.1. Remoto: 08 horas, focadas em atividades complementares, suporte pedagógico e atualizações contínuas.

4.2.1.4. Materiais Didáticos:

4.2.1.4.1. Apostilas digitais interativas.
4.2.1.4.2. Guias de boas práticas e manuais de operação.
4.2.1.4.3. Vídeos instrucionais e questionários avaliativos.
4.2.1.4.4. Todo o conteúdo deverá ser disponibilizado exclusivamente em português do Brasil.

4.2.1.5. Ambiente Tecnológico:

4.2.1.5.1. A contratada deverá disponibilizar ambiente tecnológico adequado para a capacitação, e ferramentas de suporte técnico.
4.2.1.5.2. O acesso ao Moodle utilizará a infraestrutura do IFSP.
4.2.1.5.3. Garantia de conectividade estável durante as sessões remotas.

4.2.1.6. Perfis dos Instrutores:

4.2.1.6.1. Profissionais certificados em metodologias de ensino a distância (EaD).
4.2.1.6.2. Experiência comprovada em treinamentos corporativos e capacitação técnica em plataformas educacionais.

4.2.1.7. Atendimento descentralizado à demanda dos campi:

4.2.1.7.1. Considerando que a presente contratação será realizada por meio de Sistema de Registro de Preços (SRP), com a possibilidade de adesão individualizada por diferentes campi do IFSP, a capacitação deverá ser executada de forma descentralizada. A contratada deverá oferecer a capacitação

prevista no escopo do objeto para cada campus contratante, respeitando o momento de assinatura do contrato e sem condicioná-la à formação de turmas conjuntas com outras unidades. O objetivo é garantir a imediata operacionalização da solução em cada campus, independentemente do cronograma de adesão dos demais.
4.2.1.7.2. A definição dos servidores que participarão das capacitações ficará a cargo da Diretoria-Geral do Centro de Referência em Educação a Distância (EAD-PRE) do IFSP, com base em critérios previamente estabelecidos pela área responsável.

4.2.2. Critérios de Avaliação do Treinamento

4.2.2.1. O treinamento será avaliado com base nos seguintes critérios:

4.2.2.1.1. Índice de Aprovação:

4.2.2.1.1.1. Índice de aprovação igual ou superior a 90% : Sem desconto.
4.2.2.1.1.2. Entre 80% e <90% : Glosa de 5% do valor da capacitação.
4.2.2.1.1.3. Inferior a 80% : Glosa de 10% do valor da capacitação, podendo exigir a complementação ou repetição do treinamento.

4.2.2.1.2. Satisfação dos Participantes:

4.2.2.1.2.1. Média de satisfação igual ou superior a 8 (em escala de 0 a 10) : Sem desconto.
4.2.2.1.2.2. Entre 7 e < 8 : Glosa de 5% do valor da capacitação.
4.2.2.1.2.3. Inferior a 7 : Glosa de 10% do valor da capacitação.

4.2.3. Outros Requisitos de Capacitação

4.2.3.1. Capacitação Contínua: A contratada deverá oferecer programas de atualização periódica para gestores, coordenadores e professores, visando acompanhar as evoluções tecnológicas e pedagógicas da plataforma.
4.2.3.2. Certificação: Ao final do treinamento, os participantes receberão certificados de conclusão, emitidos pela contratada, com validade reconhecida pelo IFSP.
4.2.3.3. Feedback e Melhoria Contínua: Será implementado um sistema de feedback pós-treinamento para identificar pontos de melhoria e ajustar futuras capacitações

4.3. REQUISITOS LEGAIS

4.3.1. 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;

4.3.1.1. Objetivo: Garantir que a solução de TIC contratada esteja em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis, assegurando a regularidade, segurança e eficiência da contratação.

4.3.1.2. Rol das Normas Aplicáveis:

4.3.1.2.1. Constituição Federal: Observância dos princípios constitucionais, como publicidade, impessoalidade, moralidade, eficiência e economicidade.
4.3.1.2.2. Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações): Adequação aos procedimentos licitatórios, critérios de seleção de fornecedores e regras de execução contratual.
4.3.1.2.3. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022: Conformidade com as diretrizes para contratações de TIC, incluindo planejamento, fiscalização e gestão do contrato.
4.3.1.2.4. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021: Atendimento às orientações sobre governança e boas práticas na execução de contratos públicos.
4.3.1.2.5. Lei nº 13.709/2018 (LGPD): Proteção dos dados pessoais coletados, processados e armazenados pela solução, com adoção de medidas técnicas e organizacionais adequadas.

4.3.1.2.6. Lei nº 10.520/2001: Observância das regras do pregão eletrônico, quando aplicável.
4.3.1.2.7. Decreto nº 10.024/2019: Conformidade com as diretrizes para a execução de contratos de TIC, especialmente no que tange à segurança da informação e interoperabilidade.
4.3.1.2.8. Outras Legislações Aplicáveis: Incluem normas específicas relacionadas à educação a distância, acessibilidade digital (e.g., e-MAG) e políticas institucionais do IFSP.

4.3.2. Conformidade com Diretrizes de Acessibilidade Digital:

4.3.2.1. Descrição: A solução deve estar em conformidade com as diretrizes de acessibilidade digital, garantindo inclusão e usabilidade para pessoas com deficiência.
4.3.2.2. Normas Aplicáveis:

4.3.2.2.1. e-MAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico): Versão mais recente.

4.3.2.3. Mecanismos de Avaliação:

4.3.2.3.1. Testes automatizados e manuais de acessibilidade.
4.3.2.3.2. Feedback de usuários com deficiência.

4.3.2.4. Sanções por Descumprimento:

4.3.2.4.1. Glosa de até 10% do valor mensal em caso de não conformidade com as diretrizes de acessibilidade.

4.3.3. Segurança da Informação:

4.3.3.1. Descrição: A solução deve atender às normas de segurança da informação, incluindo:

4.3.3.1.1. Criptografia de dados em trânsito e em repouso.
4.3.3.1.2. Controle de acesso baseado em perfis de usuário.
4.3.3.1.3. Políticas de backup e recuperação de dados.
4.3.3.1.4. A Contratada deverá aderir integralmente à Política de Backup e Restore do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), disponível no site institucional; https://drive.google.com/file/d/1Lt1J9dUNmZMsU6UC4TRR2VGTFgD7Skgc/view

4.3.3.2. Normas Aplicáveis:

4.3.3.2.1. ISO/IEC 27001: Sistema de Gestão de Segurança da Informação.
4.3.3.2.2. Política de Segurança da Informação do IFSP; https://www.ifsp.edu.br/protecao-de-dados-pessoais

4.3.3.3. Instrumentos de Medição:

4.3.3.3.1. Realização de testes de penetração periódicos.
4.3.3.3.2. Auditorias internas e externas de segurança.
4.3.3.4. Consequências de Incidentes:
4.3.3.4.1. Qualquer violação de segurança comprovada impactará a avaliação e poderá resultar em sanções contratuais.

4.3.3.4. Consequências de Incidentes:

4.3.3.4.1. Qualquer violação de segurança comprovada impactará a avaliação e poderá resultar em sanções contratuais.

4.3.4. Outros Requisitos Legais:

4.3.4.1. Licenciamento de Software: A solução deve utilizar software licenciado ou de código aberto, com documentação clara sobre os direitos de uso.

4.3.4.2. Regulamentação Educacional: Conformidade com as diretrizes curriculares nacionais e normas específicas para cursos a distância.
4.3.4.3. Sustentabilidade: Adoção de práticas sustentáveis, conforme orientações do Guia

4.4. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

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

4.4.1.1. Objetivo: Garantir a continuidade operacional da solução de TIC, minimizando interrupções e maximizando a eficiência funcional por meio de manutenções adequadas.
4.4.1.2. Modalidades de Manutenção:

4.4.1.2.1. Manutenção Corretiva: Resolução de falhas ou defeitos identificados durante a execução do contrato, com prioridade para problemas críticos que afetem a disponibilidade ou a segurança da solução.
4.4.1.2.2. Manutenção Preventiva: Ações programadas para evitar falhas futuras, como atualizações de software, limpeza de bases de dados e monitoramento proativo.
4.4.1.2.3. Manutenção Adaptativa: Adaptações necessárias para garantir a compatibilidade da solução com novas tecnologias, regulamentações ou requisitos institucionais.
4.4.1.2.4. Manutenção Evolutiva: Implementação de melhorias funcionais e tecnológicas para atender às demandas emergentes do IFSP, como novos recursos pedagógicos ou integrações adicionais.

4.4.1.3. Responsabilidade: A Contratada será integralmente responsável pela execução de todas as modalidades de manutenção, conforme descrito neste item.

4.4.2. Disponibilidade e Tempo de Resposta

4.4.2.1. Disponibilidade Mínima: A solução deve garantir uma disponibilidade mínima de 99,7% mensal, excluídos e períodos programados de manutenção.

4.4.2.2. Tempo de Resposta:

4.4.2.2.1. Falhas Críticas (Nível 1): Atendimento em até 2 horas úteis após a notificação, com resolução em até 8 horas.
4.4.2.2.2. Falhas Moderadas (Nível 2): Atendimento em até 4 horas úteis, com resolução em até 24 horas.
4.4.2.2.3. Falhas Leves (Nível 3): Atendimento em até 8 horas úteis, com resolução em até 5 dias úteis.

4.4.2.3. Monitoramento Contínuo: A Contratada deverá implementar ferramentas de monitoramento automatizado para identificar e corrigir falhas antes que impactem os usuários.

4.4.3. Garantia Contratual

4.4.3.1. Prazo de Garantia: O prazo de garantia contratual será de 12 meses , contado a partir do recebimento definitivo da solução, complementar à garantia legal prevista no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078 /1990).
4.4.3.2. Condições de Garantia:

4.4.3.2.1. A Contratada deverá corrigir, sem custos adicionais, quaisquer defeitos ou inadequações identificadas durante o período de garantia.
4.4.3.2.2. Em caso de falhas recorrentes ou graves, o IFSP poderá exigir a substituição da solução ou a rescisão contratual, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.
4.4.3.3. Extensão da Garantia: O prazo de garantia será automaticamente estendido pelo tempo equivalente ao período em que a solução esteve indisponível devido a falhas não resolvidas.

4.4.4. Processo de Manutenção

4.4.4.1. Notificação de Falhas: O IFSP notificará a Contratada sobre falhas identificadas por meio de um canal de suporte técnico dedicado, disponível 24x7.
4.4.4.2. Plano de Ação: A Contratada deverá apresentar um plano de ação corretiva detalhado dentro do prazo de resposta estabelecido, incluindo diagnóstico, cronograma de correção e medidas preventivas.
4.4.4.3. Relatórios de Manutenção: A Contratada deverá fornecer relatórios mensais sobre as atividades de manutenção realizadas, incluindo:

4.4.4.3.1. Número de incidentes reportados e resolvidos.
4.4.4.3.2. Tempo médio de resolução por nível de criticidade.
4.4.4.3.3. Ações preventivas implementadas.

4.4.5. Critérios de Avaliação

4.4.5.1. Indicadores de Desempenho (SLA):

4.4.5.1.1. Índice de Disponibilidade (IDA): ≥ 99,7%.
4.4.5.1.2. Índice de Atendimento no Prazo (IAP): ≥ 90%.
4.4.5.1.3. Índice de Satisfação do Usuário (ISU): ≥ 85%.

4.4.5.2. Sanções por Descumprimento:

4.4.5.2.1. IDA < 99,7%: Glosa de 5% do valor mensal.
4.4.5.2.2. IAP < 90%: Glosa de 10% do valor mensal.
4.4.5.2.3. ISU < 85%: Glosa de 15% do valor mensal, podendo resultar em rescisão contratual.

4.5. REQUISITOS TEMPORAIS

4.5.1. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 10 (Dez) 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;

4.5.1.1. 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.

4.5.1.1.1. O primeiro dia será excluído da contagem, e o último dia será incluído.
4.5.1.1.2. Exemplo: Se a OS for emitida em 1º de março, o prazo começará a contar a partir de 2 de março, e o vencimento ocorrerá no último dia do prazo estipulado.

4.5.2. 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.

4.5.2.1. Dias Corridos: Todos os prazos serão contados em dias corridos, exceto quando especificado de forma diferente.
4.5.2.2. Horário de Contagem: O prazo será contado a partir da hora em que ocorrer o evento inicial (e.g., emissão da OS) até a mesma hora do último dia do prazo.

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

Atividade, Tarefa ou Serviço	***Prazo máximo de início de atendimento***	***Prazo máximo de solução de problema***
Implantação da Plataforma Moodle	*5 (cinco) dias úteis após emissão da OS*	*30 (trinta) dias corridos após início*

Integração de Cursos MOOC	3 (três) dias úteis após solicitação	15 (quinze) dias corridos após início
Suporte Técnico – Nível Crítico	2 (duas) horas após notificação	8 (oito) horas após início
Manutenção Preventiva	Agendamento com 7 (sete) dias de antecedência	Execução conforme cronograma acordado
Atualização de Conteúdo	24 (vinte e quatro) horas após solicitação	5 (cinco) dias úteis *após* início

4.5.3.1. Observações Gerais

4.5.3.1.1. Atrasos Não Justificados: Qualquer atraso na execução dos serviços, sem justificativa prévia e autorização formal da Contratante, resultará em penalidades, conforme descrito no item 7.22 deste Termo de Referência.
4.5.3.1.2. Comunicação Formal: Todas as comunicações relacionadas aos prazos devem ser realizadas por meio de canais oficiais, como e-mail institucional ou sistema de gestão contratual
4.5.3.1.3. Monitoramento de Prazos: A equipe fiscalizadora do IFSP será responsável por monitorar o cumprimento dos prazos, utilizando ferramentas automatizadas e relatórios periódicos.

4.6. REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

4.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante,

4.6.1.1. Política de Segurança da Informação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP):

4.6.1.1.1. A Contratada deverá aderir integralmente à Política de Segurança da Informação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), disponível no site institucional; https://www.ifsp.edu.br/protecao-de-dados-pessoais
4.6.1.1.2. É de inteira responsabilidade da Contratada solicitar formalmente a versão mais recente da Política de Segurança da Informação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), no início da vigência do contrato e sempre que houver atualizações. A não solicitação da Política de Segurança da Informação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), pela Contratada não a exime do dever de cumprir integralmente todas as suas diretrizes e normas durante a execução dos serviços.
4.6.1.1.3. O descumprimento da Política de Segurança da Informação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), mesmo que a Contratada não a tenha solicitado, poderá acarretar sanções contratuais, conforme previsto no item 7.22 deste Termo de Referência.
4.6.1.1.4. A Contratada deverá aderir integralmente à Política de Backup e Restore do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), disponível no site institucional; https://drive.google.com/file/d/1Lt1J9dUNmZMsU6UC4TRR2VGTFgD7Skgc/view

4.6.2. Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

4.6.2.1. A solução deve estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

4.6.2.2. A Contratada deverá apresentar evidências de conformidade com a LGPD, incluindo:

4.6.2.2.1. Medidas técnicas e organizacionais para a proteção de dados pessoais.
4.6.2.2.2. Políticas claras de coleta, armazenamento, tratamento e exclusão de dados.
4.6.2.2.3. Relatórios de impacto à proteção de dados (DPIA) para identificar e mitigar riscos relacionados ao uso da solução.

4.6.2.3. Qualquer incidente de segurança comprovado, independentemente da duração ou impacto, será considerado para fins de avaliação e poderá resultar em glosa ou rescisão contratual.

4.6.2.4. Controles de Segurança:

4.6.2.4.1. Criptografia: Todos os dados transmitidos e armazenados pela solução devem ser criptografados, utilizando protocolos robustos como TLS 1.2 ou superior.
4.6.2.4.2. Autenticação Multifatorial (MFA): Deve ser implementada autenticação multifatorial para acesso à plataforma, garantindo maior segurança aos usuários.
4.6.2.4.3. Controle de Acesso: A solução deve incluir mecanismos de controle de acesso baseados em perfis de usuário, assegurando que apenas pessoas autorizadas tenham acesso aos dados e funcionalidades.
4.6.2.4.4. Logs de Auditoria: Devem ser mantidos registros detalhados de todas as atividades realizadas na plataforma, incluindo acessos, modificações e exclusões de dados. Os logs devem ser armazenados por no mínimo 5 anos e disponibilizados à Contratante quando solicitados.

4.6.2.5. Análise de Riscos e Vulnerabilidades:

4.6.2.5.1. A Contratada deverá realizar análises periódicas de riscos e vulnerabilidades, com frequência mínima semestral.
4.6.2.5.2. Testes de penetração (pentest) devem ser realizados anualmente, e os relatórios devem ser entregues à Contratante para avaliação, com prazo de 15 dias úteis para apresentação do relatório final após a execução dos testes.
4.6.2.5.3. Quaisquer vulnerabilidades identificadas devem ser corrigidas dentro de um prazo máximo de 30 dias úteis. Em casos de urgência, definidos como vulnerabilidades críticas que representem risco imediato à segurança dos dados ou à disponibilidade da plataforma, o prazo será reduzido para 24 horas. A criticidade da vulnerabilidade será classificada de acordo com o CVSS (Common Vulnerability Scoring System) ou outra metodologia similar.

4.6.2.6. Plano de Resposta a Incidentes:

4.6.2.6.1. A Contratada deverá elaborar e implementar um Plano de Resposta a Incidentes de Segurança, descrevendo as etapas para identificação, contenção, eliminação e recuperação de incidentes.
4.6.2.6.2. Em caso de incidente de segurança, a Contratada deverá notificar a Contratante imediatamente, em até 2 horas , após a detecção do evento.
4.6.2.6.3. O Plano de Resposta a Incidentes deve incluir procedimentos para coleta e preservação de evidências, garantindo a integridade das informações para investigações futuras.

4.6.2.7. Backup e Recuperação de Dados:

4.6.2.7.1. A solução deve incluir um Plano de Backup robusto, com backups automáticos diários e armazenamento seguro em local geograficamente distinto.
4.6.2.7.2. Os backups devem ser testados periodicamente para garantir a integridade e a recuperação eficiente dos dados em caso de falhas.
4.6.2.7.3. O tempo máximo de recuperação (RTO) deve ser de 4 horas , e o ponto de recuperação máximo (RPO) deve ser de 1 hora .

4.6.2.8. Segurança das Redes Corporativas:

4.6.2.8.1. A Contratada deve implementar controles específicos para assegurar o nível adequado de segurança das redes corporativas da Contratante e do Contratado.
4.6.2.8.2. A solução não deve permitir conexões não autorizadas entre a rede da Contratante e outras

redes externas.
4.6.2.8.3. Firewalls e sistemas de prevenção contra intrusões (IPS) devem ser configurados para monitorar e bloquear tentativas de acesso indevido.

4.6.3. Outros Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.3.1. Documentação Arquitetural:

4.6.3.1.1. A Contratada deverá fornecer documentação detalhada que descreva a arquitetura física e lógica da solução, incluindo:

4.6.3.1.1.1. Diagramas de rede.
4.6.3.1.1.2. Descrição dos componentes de hardware e software.
4.6.3.1.1.3. Mapeamento dos fluxos de dados e pontos de integração com sistemas externos.

4.6.3.1.2. A documentação deve ser atualizada sempre que houver alterações significativas na solução.

4.6.3.2. Capacitação em Segurança:

4.6.3.2.1. A equipe técnica da Contratada deve ser capacitada em segurança da informação e privacidade, com certificações reconhecidas, como CISSP, CISM ou ISO/IEC 27001 Lead Implementer.
4.6.3.2.2. Treinamentos regulares devem ser realizados para manter a equipe atualizada sobre as melhores práticas de segurança.

4.6.3.3. Monitoramento Contínuo:

4.6.3.3.1. A solução deve incluir ferramentas de monitoramento contínuo para identificar e responder rapidamente a ameaças de segurança.
4.6.3.3.2. Relatórios de monitoramento devem ser gerados mensalmente e entregues à Contratante para análise.

4.6.3.4. Observância do Guia de Requisitos de Segurança

4.6.3.4.1. A solução deverá observar as diretrizes do Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade, conforme Seção 7 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022 .
4.6.3.4.2. O Guia está disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias/guia_requisitos_obrigacoes.pdf .
4.6.3.4.3. Para mais detalhes sobre adequação à LGPD, consultar: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias-operacionais-para-adequacao-a-lei-geral-de-protecao-de-dadospessoais- lgpd.
4.6.3.4.4. A Contratada deverá assegurar a conformidade com a LGPD, utilizando criptografia para dados sensíveis e mantendo trilhas de auditoria (logs) que permitam a verificação da integridade e privacidade dos dados dos usuários, conforme as diretrizes de segurança da informação do IFSP.

4.6.3.5. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.6.3.5.1. A CONTRATADA deverá garantir que a solução de TIC esteja em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

4.6.3.5.2. Em observância ao Art. 16 e ao Anexo da IN SGD/ME nº 94/2022, a solução deverá contemplar:

4.6.3.5.2.1. Criptografia: Uso de protocolos de criptografia para dados em repouso e em trânsito, especialmente para informações sensíveis de alunos e servidores;
4.6.3.5.2.2. Disponibilidade: Realização de backups periódicos e manutenção de plano de continuidade de negócios para garantir a disponibilidade do sistema;

4.6.3.5.2.3. Transparência: Apresentação de relatórios trimestrais de conformidade de segurança da informação e privacidade, sempre que solicitado pela fiscalização;
4.6.3.5.2.4. Controle de Acesso: Mecanismos rígidos de autenticação e autorização, mantendo logs de acesso auditáveis por todo o período contratual.

4.7. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

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

4.7.1.1. Objetivo: Garantir que a solução de TIC contratada esteja alinhada aos princípios de sustentabilidade, inclusão social, respeito cultural e proteção ambiental, conforme estabelecido na **Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis** .

4.7.2. Diretrizes Sociais

4.7.2.1. Inclusão e Acessibilidade:

4.7.2.1.1. A solução deve garantir acessibilidade universal, atendendo às diretrizes de acessibilidade digital.
4.7.2.1.2. Deve incluir recursos específicos para pessoas com deficiência, como leitores de tela, legendas automáticas e tradução em Libras (Língua Brasileira de Sinais).
4.7.2.1.3. Promoção da igualdade de gênero e inclusão de grupos vulneráveis, assegurando que todos os usuários tenham acesso equitativo aos cursos MOOC.

4.7.2.2. Capacitação e Desenvolvimento Profissional:

4.7.2.2.1. A solução deve contribuir para a formação técnica e profissional dos alunos, capacitando-os para o mercado de trabalho e promovendo o desenvolvimento socioeconômico.
4.7.2.2.2. A Contratada deverá oferecer programas de capacitação contínua para os colaboradores envolvidos na execução do contrato, visando a melhoria contínua das práticas pedagógicas e tecnológicas.

4.7.3. Diretrizes Ambientais

4.7.3.1. Sustentabilidade:

4.7.3.1.1. A solução deve adotar práticas sustentáveis, minimizando o impacto ambiental durante o desenvolvimento, implementação e operação dos serviços.

4.7.4. Diretrizes Culturais

4.7.4.1. Respeito à Diversidade Cultural:

4.7.4.1.1. A solução deve respeitar e valorizar a diversidade cultural, incluindo conteúdos adaptados aos diferentes contextos regionais e culturais do Brasil.
4.7.4.1.2. Promoção de práticas pedagógicas que incentivem o diálogo intercultural e a valorização das identidades locais.

4.7.4.2. Preservação de Valores Éticos:

4.7.4.2.1. A solução deve estar alinhada aos valores éticos e morais da sociedade brasileira, evitando conteúdo discriminatório, ofensivo ou que viole os direitos humanos.
4.7.4.2.2. Implementação de mecanismos para monitorar e prevenir a disseminação de conteúdo inadequado ou prejudicial.

4.7.5. Observância do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis

4.7.5.1. A solução deve observar as diretrizes do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis , disponível em: https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/sustentabilidade .

4.8. REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA

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

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

4.8.2.1. Qualquer alteração na arquitetura tecnológica ou na adoção de novos componentes deverá ser formalmente solicitada à Contratante, acompanhada de justificativa técnica detalhada.
4.8.2.2. A Contratante avaliará a solicitação com base em critérios de segurança, interoperabilidade, sustentabilidade e impacto nos sistemas existentes.
4.8.2.3. A ausência de autorização prévia resultará na proibição da implementação de tecnologias ou arquiteturas diferentes das definidas.
4.8.2.4. É vedado à Contratada:

4.8.2.4.1. Utilizar tecnologias proprietárias que não sejam compatíveis com os padrões abertos adotados pelo IFSP.
4.8.2.4.2. Implementar soluções que comprometam a interoperabilidade com sistemas já existentes, como o Moodle.
4.8.2.4.3. Adotar componentes ou tecnologias que aumentem os riscos de segurança ou descumpram as diretrizes da Política de Segurança da Informação (POSIN) do IFSP.

4.8.3. Padrões e Componentes Específicos

4.8.3.1. Integração com o Moodle:

4.8.3.1.1. A solução deve ser totalmente compatível com o Moodle do IFSP, permitindo a configuração e disponibilização dos materiais didáticos digitais dentro do ambiente Moodle.
4.8.3.1.2. Devem ser realizados testes de navegação, interatividade e funcionalidade dos links dentro do Moodle, conforme especificado no ETP.

4.8.3.2. Hardware:

4.8.3.2.1. Se aplicável, a solução deve ser compatível com os servidores dedicados e infraestrutura de TI atualmente utilizados pelo IFSP.
4.8.3.2.2. Se aplicável, recomenda-se o uso de servidores com certificação de eficiência energética, como Energy Star ou equivalentes.

4.8.3.3. Software:

4.8.3.3.1. A solução deve utilizar software licenciado ou de código aberto, com documentação clara sobre os direitos de uso.
4.8.3.3.2. Se aplicável, linguagens de programação e frameworks devem ser amplamente aceitos e suportados, como Java , Python , PHP , ou similares.
4.8.3.3.3. Sistemas operacionais e bancos de dados devem ser compatíveis com as plataformas já em uso no IFSP (e.g., Linux, MySQL, PostgreSQL).

4.8.3.4. Padrões de Interoperabilidade:

4.8.3.4.1. A solução deve aderir aos padrões de interoperabilidade estabelecidos pelo IFSP, garantindo a troca eficiente de dados entre sistemas.
4.8.3.4.2. Se aplicável, protocolos de comunicação devem incluir HTTPS , TLS 1.2 ou superior , e OAuth 2.0 para autenticação segura.

4.8.3.5. Linguagens de Programação e Interfaces:

4.8.3.5.1. Se aplicável, as interfaces de usuário devem ser desenvolvidas utilizando tecnologias modernas, como HTML5 , CSS3 e JavaScript , garantindo acessibilidade e usabilidade.
4.8.3.5.2. Se aplicável, APIs devem seguir os padrões RESTful e utilizar formatos de dados amplamente aceitos, como JSON ou XML.

4.8.3.6. Segurança da Arquitetura:

4.8.3.6.1. A solução deve implementar controles de segurança robustos, como criptografia de dados, autenticação multifatorial e monitoramento contínuo de vulnerabilidades.
4.8.3.6.2. Devem ser adotadas boas práticas de desenvolvimento seguro, conforme definido pelo OWASP (Open Web Application Security Project).

4.8.4. Escalabilidade e Desempenho

4.8.4.1. A solução deve ser dimensionada para suportar até 6.000.000 de horas de cursos MOOC , conforme previsto no ETP.
4.8.4.2. Testes de desempenho devem ser realizados para avaliar a capacidade de escalabilidade sob diferentes cargas de usuários simultâneos (ex.: 10.000, 20.000 e 50.000 usuários).
4.8.4.3. O tempo médio de resposta da plataforma deve ser inferior a 3 segundos em 95% das requisições.
4.8.4.4. A disponibilidade mínima da solução deve ser de 99,7% mensal , excluindo períodos programados de manutenção.

4.9. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

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

4.9.1.1. Planejamento da Implantação

4.9.1.1.1. Cronograma de Implantação:

4.9.1.1.1.1. A Contratada deverá apresentar um cronograma detalhado das atividades de implantação, incluindo:
4.9.1.1.1.2. Definição das etapas de configuração, testes e homologação.
4.9.1.1.1.3. Prazos para cada fase do processo, com marcos intermediários claramente definidos.
4.9.1.1.1.4. Previsão de contingências para mitigar atrasos ou imprevistos.
4.9.1.1.2. O cronograma deve ser acordado entre a Contratada e a Contratante antes do início da execução.

4.9.1.2. Ambiente de Produção:

4.9.1.2.1. A solução deverá ser implantada em ambiente de produção previamente configurado e aprovado pela Contratante.
4.9.1.2.2. A Contratada deverá fornecer documentação técnica detalhada sobre os requisitos mínimos de infraestrutura necessários para a implantação.

4.9.1.3. Configuração e Integração

4.9.1.3.1. Configuração Inicial:

4.9.1.3.1.1. A Contratada será responsável pela configuração inicial da solução, incluindo:
4.9.1.3.1.1.1. Instalação e parametrização dos componentes necessários.
4.9.1.3.1.1.2. Configuração de permissões e perfis de acesso.
4.9.1.3.1.1.3. Integração com o Moodle do IFSP, conforme especificado no Termo de Referência.

4.9.1.3.1.2. Todas as configurações devem ser documentadas e entregues à Contratante ao final da implantação.

4.9.1.4. Testes e Homologação

4.9.1.4.1. Testes de Funcionalidade:

4.9.1.4.1.1. A Contratada deverá realizar testes abrangentes para verificar o correto funcionamento da solução, incluindo:

4.9.1.4.1.1.1. Testes unitários para validar componentes individuais.
4.9.1.4.1.1.2. Testes de integração para garantir a interoperabilidade entre sistemas.
4.9.1.4.1.1.3. Testes de carga para avaliar o desempenho sob diferentes volumes de usuários simultâneos (ex.: 10.000, 20.000 e 50.000 usuários).

4.9.1.4.2. Homologação Final:

4.9.1.4.2.1. A solução só será considerada implantada após a aprovação formal da Contratante, com base nos resultados dos testes e na validação do ambiente de produção.
4.9.1.4.2.2. A Contratada deverá corrigir quaisquer falhas identificadas durante os testes, sem custos adicionais para a Contratante.

4.9.1.5. Documentação Técnica

4.9.1.5.1. Documentação de Projeto:

4.9.1.5.1.1. Se aplicável, a Contratada deverá fornecer documentação completa sobre o projeto e a implementação da solução, incluindo:
4.9.1.5.1.1.1. Diagramas arquiteturais e fluxos de dados.
4.9.1.5.1.1.2. Descrição detalhada dos componentes e funcionalidades implementadas.
4.9.1.5.1.1.3. Guia de configuração e operação da solução.

4.9.1.5.1.2. A documentação deve ser entregue em formato digital e atualizada sempre que houver alterações significativas na solução.

4.9.1.5.2. Manual de Usuário:

4.9.1.5.2.1. A Contratada deverá fornecer um manual de usuário em língua portuguesa do Brasil, claro e acessível, contendo instruções passo a passo para a utilização da solução, incluindo:

4.9.1.5.2.1.1. Como acessar e navegar pela plataforma.
4.9.1.5.2.1.2. Como configurar e gerenciar os materiais didáticos digitais.
4.9.1.5.2.1.3. Como resolver problemas comuns.

4.9.1.6. Capacitação e Suporte

4.9.1.6.1. Capacitação da Equipe:

4.9.1.5.1.1.2. A Contratada deverá oferecer treinamento inicial à equipe técnica do IFSP, cobrindo:
4.9.1.6.1.1.1. Configuração e operação da solução.
4.9.1.6.1.1.2. Integração com o Moodle. A solução deverá ser compatível e integrável com a plataforma Moodle, garantindo interoperabilidade plena entre ambas as plataformas, conforme padrões SCORM e LTI vigentes.
4.9.1.6.1.1.3. Resolução de problemas básicos.

4.9.1.6.1.2. O treinamento deve ser realizado antes do início da operação em ambiente de produção.

4.9.1.6.2. Suporte Durante a Implantação:
4.9.1.6.2.1. A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado durante toda a fase de implantação, com atendimento prioritário para resolver problemas críticos.

4.9.1.7. Segurança da Implantação:

4.9.1.7.1. A Contratada deverá implementar medidas de segurança robustas durante a implantação, como:

4.9.1.7.1.1. Criptografia de dados em trânsito e em repouso.
4.9.1.7.1.2. Controle de acesso baseado em perfis de usuário.
4.9.1.7.1.3. Monitoramento contínuo para detectar e mitigar ameaças.

4.10. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

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

4.10.1.1. A solução deverá ser implantada em ambiente de produção previamente configurado e aprovado pela Contratante, garantindo a integridade dos sistemas existentes.
4.10.1.2. A Contratada deverá apresentar cronograma detalhado de implantação contendo:

4.10.1.2.1. Etapas de configuração inicial
4.10.1.2.2. Procedimentos de testes e homologação
4.10.1.2.3. Marcos intermediários com prazos definidos
4.10.1.2.4. Plano de contingência para mitigação de riscos

4.10.1.3. A documentação técnica completa deverá ser entregue em formato digital, incluindo:

4.10.1.3.1. Diagramas arquiteturais
4.10.1.3.2. Descrição dos componentes implementados
4.10.1.3.3. Guia de configuração e operação
4.10.1.3.4. Manual do usuário em português brasileiro

4.10.1.4. Durante a fase de implantação, será obrigatória a disponibilidade de suporte técnico especializado, com atendimento prioritário para resolução de problemas críticos.

4.10.1.5. Deverão ser implementadas medidas de segurança robustas, incluindo:

4.10.1.5.1. Criptografia de dados (em trânsito e em repouso)
4.10.1.5.2. Controle de acesso baseado em perfis
4.10.1.5.3. Monitoramento contínuo contra ameaças

4.10.1.6. Qualquer alteração na arquitetura ou tecnologia proposta deverá ser formalmente solicitada à Contratante, acompanhada de justificativa técnica detalhada.

4.10.1.7. Disponibilidade de Materiais e Ferramentas

4.10.1.7.1. A Contratada será integralmente responsável por disponibilizar todos os materiais, equipamentos, ferramentas e recursos necessários para a execução das atividades de implantação, configuração e integração da solução, sem qualquer ônus adicional para a Contratante.
4.10.1.7.2. Os materiais e ferramentas fornecidos deverão estar em perfeitas condições de uso, atendendo às normas técnicas aplicáveis e aos requisitos de qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.

4.11. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

4.11.1. Os serviços contratados deverão observar as condições de garantia estabelecidas a seguir, assegurando a adequada cobertura durante o período de vigência contratual.

4.11.1.1. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

4.11.1.1.1. Durante o período de garantia contratual, a Contratada será responsável por corrigir, sem custos adicionais, quaisquer defeitos ou inadequações identificadas na solução, incluindo falhas técnicas, de desempenho ou de segurança.
4.11.1.1.2. Em caso de falhas recorrentes ou graves, o IFSP poderá exigir a substituição da solução ou a rescisão contratual, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.
4.11.1.1.3. O prazo de garantia será automaticamente estendido pelo tempo equivalente ao período em que a solução esteve indisponível devido a falhas não resolvidas.

4.11.1.2. Modalidades de Manutenção

4.11.1.2.1. Manutenção Corretiva: Resolução de falhas ou defeitos identificados durante a execução do contrato, com prioridade para problemas críticos que afetem a disponibilidade ou a segurança da solução.

4.11.1.2.1.1. Tempo de resposta: Até 2 horas após notificação.
4.11.1.2.1.2. Tempo de resolução: Até 8 horas para falhas críticas.

4.11.1.2.2. Manutenção Preventiva: Ações programadas para evitar falhas futuras, como atualizações de software, limpeza de bases de dados e monitoramento proativo.

4.11.1.2.2.1. Execução conforme cronograma acordado entre as partes.
4.11.1.2.2.2. Cronograma de Manutenção Preventiva: **A Contratada deverá executar a manutenção preventiva da solução de TIC conforme o seguinte cronograma:**

4.11.1.2.2.2.1. Backups e Restaurações:

4.11.1.2.2.2.1.1. Frequência: Semanal (banco de dados), Mensal (arquivos da plataforma e materiais didáticos).
4.11.1.2.2.2.1.2. Descrição: Realização de cópias de segurança dos dados e da plataforma, com testes periódicos de restauração.
4.11.1.2.2.2.1.3. Janela de Manutenção: Sábados, das 22h00 às 02h00.

4.11.1.2.2.2.2. Atualizações de Software:

4.11.1.2.2.2.2.1. Frequência: Mensal (correções de segurança), Trimestral (versões menores), Anual (versões maiores).
4.11.1.2.2.2.2.2. Descrição: Aplicação de patches de segurança e atualizações da plataforma.
4.11.1.2.2.2.2.3. Janela de Manutenção: Domingos, das 00h00 às 06h00 (mensal /trimestral) e Feriados Nacionais, das 08h00 às 18h00 (anual).

4.11.1.2.2.2.3. Monitoramento de Desempenho:

4.11.1.2.2.2.3.1. Frequência: Diária (servidores/serviços), Semanal (banco de dados /aplicações).
4.11.1.2.2.2.3.2. Descrição: Acompanhamento de métricas de desempenho.
4.11.1.2.2.2.3.3. Janela de Manutenção: Contínuo (diário), com ações corretivas agendadas para as janelas de backup ou atualização.

4.11.1.2.2.2.4. Verificação de Segurança:

4.11.1.2.2.2.4.1. Frequência: Trimestral.
4.11.1.2.2.2.4.2. Descrição: Varreduras de vulnerabilidades e testes de penetração.
4.11.1.2.2.2.4.3. Janela de Manutenção: Sábados, das 14h00 às 18h00.

4.11.1.2.2.2.5. Otimização de Banco de Dados:

4.11.1.2.2.2.5.1. Frequência: Mensal.
4.11.1.2.2.2.5.2. Descrição: Reindexação e limpeza de dados temporários.
4.11.1.2.2.2.5.3. Janela de Manutenção: Domingos, das 06h00 às 08h00.

4.11.1.2.2.2.6. Revisão de Logs e Registros:

4.11.1.2.2.2.6.1. Frequência: Semanal (logs de erros), Mensal (logs de acesso /segurança).
4.11.1.2.2.2.6.2. Descrição: Análise de logs da plataforma e servidor.
4.11.1.2.2.2.6.3. Janela de Manutenção: Ações corretivas conforme necessidade identificada na revisão.

4.11.1.2.2.2.7. Manutenção de Infraestrutura:

4.11.1.2.2.2.7.1. Frequência: Semestral (servidores), Anual (demais equipamentos).
4.11.1.2.2.2.7.2. Descrição: Verificação e manutenção de hardware e rede.
4.11.1.2.2.2.7.3. Janela de Manutenção: Feriados Nacionais, das 08h00 às 18h00.

4.11.1.2.2.3. Outras Disposições:

4.11.1.2.2.3.1. Qualquer alteração nas janelas de manutenção será comunicada com antecedência mínima de 48 horas, exceto em situações emergenciais.
4.11.1.2.2.3.2. A Contratada é responsável pela execução das atividades conforme este cronograma.
4.11.1.2.2.3.3. O cumprimento do cronograma será monitorado por meio de indicadores de desempenho (a serem definidos).

4.11.1.2.3. Manutenção Evolutiva:

4.11.1.2.3.1. Implementação de melhorias e novas funcionalidades para atender às demandas do IFSP, desde que dentro do escopo contratual.

4.11.1.3. Monitoramento Contínuo

4.11.1.3.1. A Contratada deverá implementar ferramentas de monitoramento automatizado para identificar e corrigir falhas antes que impactem os usuários.
4.11.1.3.2. Relatórios mensais de monitoramento devem ser entregues à Contratante, contendo:

4.11.1.3.2.1. Número de incidentes reportados e resolvidos.
4.11.1.3.2.2. Descrição das falhas identificadas e medidas corretivas adotadas.
4.11.1.3.2.3. Sugestões para prevenir falhas futuras.

4.11.1.4. Disponibilidade e Tempo de Resposta

4.11.1.4.1. A solução deve garantir disponibilidade mínima de 99,7% ao mês, excluídos os períodos programados de manutenção.
4.11.1.4.2. Tempos máximos de resposta e resolução para diferentes níveis de falhas:

4.11.1.4.2.1. Nível 1 (Crítico): Atendimento em até 2 horas, com resolução em até 8 horas.
4.11.1.4.2.2. Nível 2 (Moderado): Atendimento em até 4 horas, com resolução em até 24 horas.
4.11.1.4.2.3. Nível 3 (Leve): Atendimento em até 8 horas, com resolução em até 5 dias úteis.

4.11.1.5. Documentação e Suporte

4.11.1.5.1. A Contratada deverá fornecer documentação técnica completa e atualizada sempre que houver alterações significativas na solução.
4.11.1.5.2. Manual do Usuário:

4.11.1.5.2.1. Deverá ser fornecido em língua portuguesa (Brasil), de forma clara e acessível, contendo instruções passo a passo para utilização da solução.
4.11.1.5.3. Suporte Técnico:
4.11.1.5.3.1. Canais de suporte disponíveis 24x7, com atendimento prioritário para problemas críticos.
4.11.1.5.3.2. Meta de desempenho: tempo médio de resposta inferior a 30 minutos e índice de resolução de problemas superior a 80%.

4.12. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

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

4.12.1.1. Os técnicos responsáveis deverão possuir certificações ou comprovação de experiência prática relevante na área de atuação, conforme especificado no Termo de Referência.

4.12.1.1.1. A Contratada deverá disponibilizar, sem custos adicionais para a Contratante, todos os recursos ferramentais necessários para a execução dos serviços, incluindo equipamentos, softwares e materiais específicos.

4.12.2. Responsabilidades da Contratada

4.12.2.1. A Contratada será responsável por:

4.12.2.1.1. Garantir que sua equipe esteja plenamente familiarizada com as características e requisitos da solução contratada;
4.12.2.1.2. Manter a equipe atualizada quanto a novas funcionalidades, tecnologias ou normas aplicáveis durante a vigência do contrato.

4.12.2.2. A Contratada deverá apresentar, previamente à Contratante, uma lista detalhada dos profissionais designados para a execução dos serviços, contendo:

4.12.2.2.1. Nome completo;
4.12.2.2.2. Função ou especialidade;
4.12.2.2.3. Certificações e qualificações técnicas;
4.12.2.2.4. Experiência profissional comprovada na área.

4.12.3. Substituição de Profissionais

4.12.3.1. Caso a Contratante identifique que determinado profissional não atende aos requisitos mínimos de capacitação ou desempenho, a Contratada deverá substituí-lo no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação formal.
4.12.3.2. A substituição não poderá gerar ônus para a Contratante nem impactar negativamente a qualidade ou prazos dos serviços prestados.

4.12.4. Treinamento e Capacitação Contínua

4.12.4.1. A Contratada deverá promover treinamentos regulares para sua equipe, visando manter o alto nível de competência técnica e conhecimento sobre a solução contratada.

4.12.4.2. Os treinamentos deverão abordar, no mínimo, os seguintes tópicos:

4.12.4.2.1. Operação e manutenção da solução;
4.12.4.2.2. Procedimentos de segurança e privacidade de dados;
4.12.4.2.3. Atendimento ao usuário e resolução de problemas

4.13. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

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

4.13.1.1. Formação Acadêmica

4.13.1.1.1. A equipe técnica deverá possuir, no mínimo, formação superior completa em áreas afins, como Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Engenharia de Software, Pedagogia (para aspectos pedagógicos) ou áreas correlatas.
4.13.1.1.2. Para funções específicas, como suporte técnico avançado ou desenvolvimento de integrações, será exigida formação técnica complementar ou certificações reconhecidas no mercado, conforme detalhado abaixo:

4.13.1.1.2.1. Certificação em plataformas de e-learning (ex.: Moodle Administrator Certification ou equivalente);
4.13.1.1.2.2. Certificação em metodologias ágeis (ex.: Scrum Master ou equivalente);
4.13.1.1.2.3. Certificação em segurança da informação (ex.: ISO/IEC 27001 Lead Implementer ou equivalente).

4.13.1.2. Experiência Profissional

4.13.1.2.1. A equipe técnica deverá comprovar experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades relacionadas à implementação, manutenção ou suporte de soluções de TIC, preferencialmente em ambientes educacionais ou de ensino a distância (EaD).
4.13.1.2.2. A comprovação da experiência poderá ser realizada mediante apresentação de:

4.13.1.2.2.1. Declaração emitida por empresas anteriores, constando período de atuação e descrição das atividades desempenhadas;
4.13.1.2.2.2. Contratos ou atas de registro de preços que demonstrem a participação efetiva em projetos similares.

4.13.1.3. Capacitação Contínua

4.13.1.3.1. A Contratada deverá garantir que sua equipe técnica participe de programas de capacitação contínua durante a vigência do contrato, visando acompanhar as atualizações tecnológicas e melhorar as práticas pedagógicas e operacionais.
4.13.1.3.2. As capacitações deverão abordar, no mínimo, os seguintes temas:

4.13.1.3.2.1. Novas funcionalidades da plataforma Moodle;
4.13.1.3.2.2. Práticas de acessibilidade digital (WCAG 2.1, e-MAG);
4.13.1.3.2.3. Segurança da informação e proteção de dados pessoais (LGPD).

4.13.1.4. Documentação e Comprovação

4.13.1.4.1. A Contratada deverá apresentar, antes do início da execução dos serviços, documentação comprobatória da formação acadêmica e experiência profissional de cada membro da equipe técnica designada.
4.13.1.4.2. A documentação deverá incluir:

4.13.1.4.2.1. Currículos atualizados;
4.13.1.4.2.2. Certificados de cursos e treinamentos;
4.13.1.4.2.3. Declarações ou outros documentos que evidenciem a experiência profissional.

4.13.1.5. Substituição de Membros da Equipe

4.13.1.5.1. Caso seja necessário substituir membros da equipe técnica durante a execução do contrato, a Contratada deverá informar formalmente a Contratante com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis,

apresentando a qualificação do novo profissional.
4.13.1.5.2. O novo membro deverá atender aos mesmos critérios de formação e experiência estabelecidos neste Termo de Referência.

4.14. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

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

4.14.1.1. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.
4.14.1.2. A OS será emitida por meio do sistema oficial de gestão de contratos ou outro canal definido pela Contratante, com ciência prévia do Contratado.

4.14.2. Conteúdo da Ordem de Serviço (OS)

4.14.2.1. A OS deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

4.14.2.1.1. Descrição detalhada do serviço a ser executado;
4.14.2.1.2. Quantidade de horas, recursos ou entregáveis esperados;
4.14.2.1.3. Localidade ou ambiente onde os serviços deverão ser prestados;
4.14.2.1.4. Prazo para início e conclusão das atividades;
4.14.2.1.5. Critérios de aceitação e medição dos resultados.
4.14.2.2. Em caso de dúvidas ou inconsistências na OS, o Contratado deverá solicitar esclarecimentos à Contratante no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento da ordem.

4.14.3. Mecanismos de Contato e Registro de Ocorrências

4.14.3.1. O Contratado deverá disponibilizar canais de contato e suporte técnico para registro de ocorrências, conforme descrito abaixo:

4.14.3.1.1. Atendimento Eletrônico: Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana , por meio de sistema de chamados eletrônicos ou e-mail institucional;
4.14.3.1.2. Atendimento Telefônico: Disponível de 8 horas às 18 horas, de segunda a sexta-feira , exceto feriados nacionais.
4.14.3.2. Todos os registros de ocorrências deverão ser documentados em sistema próprio do Contratado, com cópia acessível à Contratante em tempo real.
4.14.3.3. Os prazos de resposta para atendimento dependerão da criticidade do problema, conforme especificado neste Termo de Referência.

4.14.4. Acompanhamento e Comunicação durante a Execução

4.14.4.1. O Contratado será responsável por acompanhar a execução dos serviços, garantindo sua conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.
4.14.4.2. O Contratado deverá informar imediatamente a Contratante sobre quaisquer eventos ou situações que possam impactar:

4.14.4.2.1. O prazo de execução dos serviços;
4.14.4.2.2. A qualidade ou integridade da solução;
4.14.4.2.3. A segurança da informação ou privacidade dos dados.

4.14.4.3. A comunicação entre as partes será realizada por meio dos seguintes instrumentos formais:

4.14.4.3.1. Ordem de Serviço (OS): Para formalização das demandas;
4.14.4.3.2. Atas de Reunião: Para registro de decisões e alinhamentos;
4.14.4.3.3. Relatórios Técnicos: Para acompanhamento periódico das atividades;
4.14.4.3.4. Sistema de Chamados: Para registro e tratamento de incidentes.

4.14.4.4. A Contratante poderá convocar reuniões periódicas (presenciais ou remotas) para revisão do progresso dos serviços. Nestas ocasiões, o Contratado deverá apresentar relatórios atualizados sobre o andamento das atividades.

4.14.5. Rotina de Execução

4.14.5.1. A execução dos serviços seguirá a seguinte rotina:

4.14.5.1.1. Planejamento Inicial: Definição de cronograma, alocação de recursos e responsáveis técnicos;
4.14.5.1.2. Execução das Atividades: Realização das tarefas conforme descritas na OS, respeitando prazos e padrões de qualidade;
4.14.5.1.3. Monitoramento Contínuo: Acompanhamento diário das atividades por parte do Contratado, com registro de progresso em sistema próprio;
4.14.5.1.4. Entrega e Validação: Apresentação dos resultados à Contratante para aprovação final.

4.14.5.2. O Contratado deverá manter um gestor técnico responsável pela coordenação das atividades, que servirá como ponto focal para comunicação com a Contratante.

4.14.5.2.1. Semanalmente, o Contratado deverá enviar à Contratante um relatório consolidado contendo:

4.14.5.2.1.1. Status atual das atividades em andamento;
4.14.5.2.1.2. Identificação de pendências ou riscos;
4.14.5.2.1.3. Cronograma atualizado com previsão de conclusão.

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

4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

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

4.15.1.1. Garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações, bem como a privacidade dos dados, em conformidade com a legislação aplicável, normas regulatórias e políticas institucionais.

4.15.1.2. Assegurar que a solução contratada esteja alinhada ao Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade (Seção 7 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022) e à Política de Segurança da Informação (PSI) do IFSP.

4.15.2. Conformidade Legal

4.15.2.1. A solução deverá estar em conformidade com as seguintes legislações e normativas:

4.15.2.1.1. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Lei nº 13.709/2018): Garantia de proteção adequada aos dados pessoais coletados, processados e armazenados.
4.15.2.1.2. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 : Observância dos princípios e requisitos de segurança da informação e privacidade aplicáveis às contratações de TIC.
4.15.2.1.3. Normas Regulatórias Educacionais : Adequação às diretrizes curriculares nacionais para cursos a distância.

4.15.2.2. A Contratada deverá apresentar evidências documentais de conformidade com os requisitos legais e regulatórios mencionados.

4.15.3. Controles de Segurança

4.15.3.1. Controles Criptográficos :

4.15.3.1.1. Implementação e manutenção de mecanismos de criptografia robustos para armazenamento, tráfego e tratamento de informações sensíveis.
4.15.3.1.2. Utilização de protocolos de criptografia modernos, como TLS 1.2 ou superior para transmissão de dados.

4.15.3.2. Controle de Acesso :

4.15.3.2.1. Implementação de políticas de controle de acesso baseadas em perfis de usuário, garantindo que apenas pessoas autorizadas tenham acesso aos sistemas e dados.
4.15.3.2.2. Uso obrigatório de **autenticação multifatorial (MFA)** para acesso a sistemas críticos.

4.15.3.3. Registro de Eventos e Trilha de Auditoria :

4.15.3.3.1. Implementação de controles específicos para registro de eventos e incidentes de segurança, garantindo rastreabilidade completa das operações realizadas no sistema.
4.15.3.3.2. Salvaguarda dos logs de auditoria, com armazenamento seguro e protegido contra adulteração.

4.15.3.4. Análise de Vulnerabilidades :

4.15.3.4.1. Execução periódica de testes de vulnerabilidade e **penetração (pentest)** na solução, com frequência mínima semestral.
4.15.3.4.2. Entrega dos relatórios de análise à Contratante para avaliação e acompanhamento.

4.15.3.5. Proteção de Dados Pessoais (LGPD) :

4.15.3.5.1. Implementação de medidas técnicas e organizacionais para proteção de dados pessoais, incluindo:

4.15.3.5.1.1. Coleta mínima de dados estritamente necessários;
4.15.3.5.1.2. Armazenamento seguro e exclusão segura após o término do ciclo de vida dos dados;
4.15.3.5.1.3. Relatórios de Impacto à Proteção de Dados (DPIA) para identificar e mitigar riscos relacionados ao uso da solução.

4.15.3.6. Monitoramento Contínuo :

4.15.3.6.1. Disponibilização de ferramentas de monitoramento automatizado para identificar e responder rapidamente a ameaças de segurança.
4.15.3.6.2. Geração de relatórios mensais de monitoramento para análise pela Contratante.

4.15.4. Política de Segurança da Informação (PPSI) do IFSP

4.15.4.1. A Contratada deverá solicitar formalmente a **Política de Segurança da Informação (PPSI) do IFSP** no início da vigência do contrato e sempre que houver atualizações.

4.15.4.2. É de inteira responsabilidade da Contratada:

4.15.4.2.1. Cumprir integralmente todas as diretrizes e normas estabelecidas na PPSI do IFSP durante a execução dos serviços, independentemente de ter solicitado ou recebido formalmente a política.
4.15.4.2.2. Garantir que todos os seus funcionários envolvidos na prestação dos serviços conheçam e cumpram a PSI do IFSP.

4.15.4.3. Incidentes de segurança decorrentes de não conformidade com a PPSI do IFSP poderão resultar em glosas cumulativas com outras sanções contratuais.

4.15.4.4. A contratada deverá manter-se atualizada a respeito da **Política de Segurança da Informação do IFSP**; https://www.ifsp.edu.br/protecao-de-dados-pessoais.

4.26.5. Plano de Resposta a Incidentes

4.26.5.1. A Contratada deverá elaborar e implementar um **Plano de Resposta a Incidentes de Segurança,** contemplando:

4.26.5.1.1. Procedimentos claros para identificação, contenção, eliminação e recuperação de incidentes.
4.26.5.1.2. Notificação imediata à Contratante em até 2 horas após a detecção de qualquer incidente de segurança.

4.26.5.2. O plano deve incluir mecanismos para coleta e preservação de evidências, garantindo a integridade das informações para investigações futuras.

4.15.5. Plano de Resposta a Incidentes

4.15.5.1. A Contratada deverá elaborar e implementar um Plano de Resposta a Incidentes de Segurança, contemplando:

4.15.5.1.1. Procedimentos claros para identificação, contenção, eliminação e recuperação de incidentes.
4.15.5.1.2. Notificação imediata à Contratante em até 2 horas após a detecção de qualquer incidente de segurança.

4.15.5.2. O plano deve incluir mecanismos para coleta e preservação de evidências, garantindo a integridade das informações para investigações futuras.

4.15.6. Capacitação em Segurança

4.15.6.1. A equipe técnica da Contratada deverá ser capacitada em segurança da informação e privacidade, com certificações reconhecidas, como:

4.15.6.1.1. **CISSP (Certified Information Systems Security Professional) ;**
4.15.6.1.2. **CISM (Certified Information Security Manager) ;**
4.15.6.1.3. **ISO/IEC 27001 Lead Implementer .**

4.15.6.2. Treinamentos regulares devem ser realizados para manter a equipe atualizada sobre as melhores práticas de segurança.

4.15.7. Compartilhamento de Informações com Terceiros

4.15.7.1. A Contratada deverá adotar procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação nos casos em que dados forem compartilhados com terceiros.

4.15.7.2. Qualquer compartilhamento de informações com terceiros deverá ser previamente autorizado pela Contratante, com cláusulas contratuais específicas garantindo a proteção dos dados.

4.15.8. Diretrizes para Desenvolvimento e Obtenção de Software Seguro

4.15.8.1. A Contratada deverá seguir as diretrizes do **OWASP (Open Web Application Security Project)** para desenvolvimento seguro de software, incluindo:

4.15.8.1.1. Adoção de práticas seguras de codificação;
4.15.8.1.2. Testes de segurança em todas as fases do ciclo de vida do software.

4.15.8.2. APIs e interfaces de usuário deverão seguir padrões abertos e amplamente aceitos, como **RESTful** , utilizando formatos de dados como **JSON ou XML** .

4.16. Vistoria

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

4.16.2. Considerando que a solução contratada será implementada em ambiente digital e deverá ser compatível com o sistema **MOODLE,** a Contratante disponibilizará aos licitantes informações detalhadas sobre o sistema e suas especificações técnicas.

4.16.3. Para esclarecimento de dúvidas relacionadas aos sistemas ou às condições da contratação, os licitantes poderão entrar em contato por meio do seguinte canal de comunicação:

- E-mail: **ded@ifsp.edu.br**

4.16.4. É responsabilidade dos licitantes buscar as informações necessárias para compreender plenamente as condições e peculiaridades da contratação, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

4.17. Declaração de Conhecimento Pleno

4.17.1. Caso o licitante opte por não realizar qualquer tipo de consulta ou interação com a Contratante para obtenção de informações adicionais, deverá apresentar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante, atestando o conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.17.2. A declaração deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

4.17.2.1. Nome completo e qualificação do responsável técnico;
4.17.2.2. Descrição sucinta do objeto da contratação;
4.17.2.3. Declaração de ciência das especificações técnicas e requisitos do sistema MOODLE.

4.17.3. A ausência de consulta ou vistoria não poderá ser utilizada como justificativa para desconhecimento das condições da contratação, devendo o contratado assumir integralmente os ônus decorrentes da prestação dos serviços.

4.18. Responsabilidades do Licitante

4.18.1. Os licitantes que desejarem obter informações adicionais sobre o sistema MOOC ou as condições da contratação poderão encaminhar suas dúvidas exclusivamente para o e-mail ded@ifsp.edu.br , até 10 (dez) dias úteis antes da data limite para apresentação das propostas

4.18.2. As respostas às dúvidas serão divulgadas de forma impessoal e transparente, garantindo igualdade de acesso a todos os licitantes interessados.

4.19. Outros Requisitos Aplicáveis

4.20. Integração com o Moodle e Outros Sistemas

4.20.1. A solução contratada deve garantir integração funcional total com o ambiente Moodle utilizado pelo IFSP, assegurando que todos os materiais didáticos digitais e funcionalidades estejam plenamente disponíveis e operacionais dentro da plataforma.

4.20.2. Além da integração com o **Moodle,** a solução deve ser projetada para suportar a interoperabilidade com o**utros sistemas e plataformas tecnológicas relevantes** , incluindo, mas não se limitando a:

4.20.2.1. Sistemas de Gestão Acadêmica (SGA);
4.20.2.2. Plataformas de Biblioteca Digital;
4.20.2.3. Sistemas de Autenticação Centralizada (ex.: LDAP, Active Directory);
4.20.2.4. Ferramentas de Avaliação e Certificação Externas;
4.20.2.5. Outras soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que possam ser utilizadas pelo IFSP ou por órgãos aderentes à contratação.

4.20.3. A integração deve ser realizada de forma modular, permitindo que novos sistemas ou serviços possam ser incorporados sem comprometer a estabilidade ou desempenho da solução.

4.21.4. Padrões de Interoperabilidade

4.21.4.1. A solução deve seguir **padrões abertos e amplamente aceitos de interoperabilidade** , como:

4.21.4.1.1 Protocolos de comunicação segura (HTTPS, TLS 1.2 ou superior);
4.21.4.1.2. Formatos de dados estruturados (JSON, XML);
4.21.4.1.3. APIs RESTful ou GraphQL para integração com sistemas externos.

4.21.4.2. Todos os pontos de integração devem ser documentados detalhadamente, incluindo descrição das funcionalidades, parâmetros de entrada/saída e exemplos práticos de uso.

4.22.5. Escalabilidade e Flexibilidade

4.22.5.1. A solução deve ser escalável e capaz de atender não apenas ao ambiente atual do IFSP, mas também a futuras demandas, incluindo:

4.22.5.1.1. Expansão para novos cursos ou conteúdos;
4.22.5.1.2. Integração com novos sistemas ou plataformas;
4.22.5.1.3. Suporte a um número crescente de usuários simultâneos (ex.: inicialmente 50.000 usuários, com capacidade de expansão).

4.22.5.1.2. A arquitetura da solução deve ser modular e flexível, permitindo ajustes e atualizações sem impactar negativamente as operações existentes.

4.23.6. Testes de Integração

4.23.6.1. Devem ser realizados testes abrangentes para verificar a integração funcional entre o Moodle e outros sistemas relevantes, incluindo:

4.23.6.1.2. Testes de navegação e usabilidade;
4.23.6.1.3. Verificação da troca de dados entre sistemas;
4.23.6.1.4. Validação da segurança e conformidade com políticas institucionais.

4.23.7. Os testes devem ser documentados e os resultados apresentados à Contratante antes da homologação final da solução.

4.23.8. Adaptação a Ambientes Distintos

4.23.8.1. Em casos onde a solução será utilizada por outros órgãos ou entidades aderentes à contratação, a Contratada deverá apresentar um **plano de integração específico** para cada ambiente, considerando:

4.23.8.1.1. Versões distintas do Moodle;
4.23.8.1.2. Sistemas complementares utilizados pelo órgão aderente;
4.23.8.1.3. Particularidades técnicas e operacionais do ambiente.

4.23.8.2. O plano de integração deve detalhar as funcionalidades a serem implementadas, os prazos previstos e os critérios de aceitação.

4.23.9. Garantia de Funcionalidade

4.23.9.1. A solução será considerada aceita somente após cumprir **100% das especificações funcionais e tecnológicas** previstas neste Termo de Referência, incluindo a integração com o Moodle e outros sistemas relevantes.

4.23.9.2. Falhas críticas identificadas durante a operação da solução devem ser corrigidas pela Contratada em até **48 horas ,** sob pena de aplicação de sanções contratuais.

4.24. Sustentabilidade

4.24.1. 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:

4.24.1.1. Objetivo

4.24.1.1.1. Garantir que a solução contratada promova práticas sustentáveis, respeitando os princípios de desenvolvimento sustentável, redução de impactos ambientais e inclusão social, conforme estabelecido no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis , disponível em: https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/sustentabilidade.
4.24.1.1.2. A contratação está em total alinhamento com o Plano de Gestão de Logística Sustentável (PLS) do IFSP. A solução digital (MOOC) promove a sustentabilidade ao reduzir o consumo de papel, energia e emissão de carbono (deslocamentos), sem impor restrições à competitividade, seguindo o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU.

4.24.1.2. Diretrizes Sociais

4.24.1.2.1. Inclusão e Acessibilidade :

4.24.1.2.1.1. A solução deve atender às diretrizes de acessibilidade digital, como as normas e**-MAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico).**
4.24.1.2.1.2. Deve incluir recursos específicos para pessoas com deficiência, como leitores de tela, legendas automáticas, tradução em Libras (Língua Brasileira de Sinais) e navegação por teclado.

4.24.1.2.2. Promoção da Igualdade :

4.24.1.2.2.1. Assegurar que todos os usuários tenham acesso equitativo aos cursos MOOC, independentemente de gênero, etnia ou condição socioeconômica.
4.24.1.2.2.2. Incluir conteúdos que promovam a igualdade de gênero, inclusão racial e apoio a grupos vulneráveis.

4.24.1.2.3. Capacitação Profissional :

4.24.1.2.3.1. A solução deve contribuir para a formação técnica e profissional dos alunos, capacitando-os para o mercado de trabalho e promovendo o desenvolvimento socioeconômico.
4.24.1.2.3.2. A Contratada deverá oferecer programas de capacitação contínua para os colaboradores envolvidos na execução do contrato, visando a melhoria contínua das práticas pedagógicas e tecnológicas.

4.24.1.3. Diretrizes Ambientais

4.24.1.3.1. Sustentabilidade :

4.24.1.3.1.1. A solução deve adotar práticas sustentáveis, minimizando o impacto ambiental durante o desenvolvimento, implementação e operação dos serviços.
4.24.1.3.1.2. Se aplicável, priorizar o uso de tecnologias e infraestruturas energeticamente eficientes, como servidores com baixo consumo de energia e data centers certificados por padrões ambientais (ex.: ISO 14001).

4.25. Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021)

4.25.1. Na presente contratação não será admitida a indicação da(s) seguinte(s) marca(s), característica(s) ou modelo(s), de acordo com as justificativas contidas nos Estudos Técnicos Preliminares.

4.26. Da exigência de carta de solidariedade

4.26.1. Em caso de fornecedor revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

4.26.1.1. Garantia de suporte técnico e manutenção;
4.26.1.2. Disponibilização de atualizações e melhorias na solução;
4.26.1.3. Responsabilidade solidária em caso de descumprimento das obrigações contratuais.

4.26.2. A exigência de carta de solidariedade somente será aplicada em situações excepcionais e devidamente motivadas, conforme análise detalhada no Estudo Técnico Preliminar.

4.26.3. Caso o fornecedor demonstre capacidade técnica e operacional para executar diretamente o contrato, a exigência de carta de solidariedade poderá ser dispensada.

4.27. Subcontratação

4.27.1. *Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.*

4.28. Garantia da contratação

4.28.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total.

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

4.28.2.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.28.2.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

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

4.28.2.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.28.2.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.28.3. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.28.4. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

4.28.5. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.28.6. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.28.6.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

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

4.28.7.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
4.28.7.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
4.28.7.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

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

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

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

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

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

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

4.28.12.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

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

4.28.13.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.
4.28.13.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

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

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

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

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

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, contendo:

5.3.4. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

5.3.5. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

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

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

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

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

5.3.10. O gerenciamento da Ata de Registro de Preços caberá ao IFSP, sendo vedada a adesão por órgãos ou entidades não participantes (caronas), em razão da especificidade técnica da solução, da necessidade de preservação da gestão da execução e do suporte aos órgãos participantes, sem prejuízo da observância das exigências aplicáveis às atas de registro de preços de TIC passíveis de adesão.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. Regime de Execução: *A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:*

6.1.1. A execução do objeto será indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 6º, inciso XXVIII, da Lei nº 14.133/2021.

6.1.2. Justificativa: Este regime é o mais adequado pois permite o pagamento por resultados efetivamente entregues (licenciamentos e capacitações), conforme as medições mensais baseadas no IMR, garantindo que a Administração pague apenas pelo que foi disponibilizado e atestado.

6.2. Início da Execução e Prazos

6.1.1. Início da execução do objeto: *05* dias*da emissão da ordem de serviço*.

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

6.1.2.***1. Etapa 1: Planejamento e Configuração Inicial***

6.1.2.***1.****1. Período: 2 semanas após a Ordem de Serviço.*

6.2.2.*2..Atividades:*

6.2.2.*2..1.* Levantamento detalhado dos requisitos específicos de cada curso FIC a ser ofertado, em alinhamento com as *necessidades de negócio do IFSP e as necessidades tecnológicas.*

6.2.2.*2..2. Configuração e parametrização da plataforma Moodle, garantindo a integração funcional com a infraestrutura tecnológica do IFSP.*

6.2.2.*2.3. Definição dos perfis de acesso e permissões, considerando os papéis e responsabilidades dos diferentes usuários (gestores, professores, alunos).*

6.2.2.*2.4. Elaboração do plano de projeto detalhado e do cronograma de execução, incluindo os requisitos de projeto e implementação.*

6.2.2.*3.* ***Tecnologias:***

6.2.2.*3.****1.*** *Ferramentas de gestão de projetos.*
6.2.2.*3.****2.*** *Plataforma Moodle.*

6.2.2.*4.* ***Documentação:***

6.2.2.*4.****1.*** *Plano de Projeto.*

6.2.2.*4.****2.*** *Cronograma Detalhado.*

6.2.2.*4.****3.*** *Documentação da Configuração do Moodle.*

6.2.2.*5.* ***Etapa 2: Desenvolvimento e Adaptação dos Materiais Didáticos Digitais***

6.2.2.*5.1. Período:* ***4 semanas após a Etapa 1.***

6.2.2.*6.* ***Atividades:***

6.2.2.*6.****1.*** *Adaptação e customização dos materiais didáticos digitais fornecidos, garantindo alinhamento com as diretrizes pedagógicas do IFSP, os requisitos dos cursos FIC e os códigos da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO).*

6.2.2.*6.****2.*** *Produção de materiais complementares, se necessário, como vídeos, simulações e atividades interativas,conforme as necessidades tecnológicas (Item 5 do ETP).*

6.2.2.*6.****3.*** *Inserção e organização dos materiais na plataforma Moodle.*

6.2.2.*7.* **Tecnologias:**

6.2.2.*7.***1.** Ferramentas de autoria de conteúdo.

6.2.2.*7.***2.** Ferramentas de produção de vídeo e multimídia.

6.2.2.*7.***3.** Plataforma Moodle.

6.2.2.***8***. Documentação:

6.2.2.***8***.1. Roteiros dos materiais didáticos.

6.2.2.***8***.2. Guias de utilização dos materiais.

6.2.2.***9.*** **Etapa 3: Testes e Homologação**

6.2.2.***9.1***. Período: **2 semanas após a Etapa 2**

6.2.2.***10***. Atividades:

6.2.2.***10***.1. Testes funcionais da plataforma e dos materiais didáticos, verificando a conformidade com os requisitos funcionais e de acessibilidade .

6.2.2.***10***.2. Testes de usabilidade e acessibilidade, conforme os requisitos de qualidade e usabilidade da plataforma e as diretrizes de sustentabilidade.
6.2.2.***10***..3. Testes de desempenho e carga, validando a escalabilidade da solução.
6.2.2.***10.4.*** Homologação da solução pelo IFSP, com base nos critérios de aceitação definidos.

6.2.2.***11*****. Procedimentos:**

6.2.2.***11*****.1.** Plano de Testes.

6.2.2.***11*****.2.** Casos de Teste.

6.2.2.***11*****.3.** Relatórios de Testes.

6.2.2.***11*****.4.** Termo de Homologação.

6.2.2.***12.*** **Etapa 4: Implantação e Capacitação**

6.2.2.***12.1.*** Período: **3 semanas após a Etapa 3**

6.2.2.***12.2.*** **Atividades:**

6.2.2.***12.2.1***. **Implantação da Solução:**

6.2.2.***12.2.1.1.*** Configuração do ambiente de produção.

6.2.2.***12.2.1.2.*** Instalação e parametrização dos componentes da solução.

6.2.2.***12.2.13. I***ntegração com o Moodle do IFSP e outros sistemas, se houver.

6.2.2.***12.2.1.4.*** Testes de funcionalidade e desempenho em ambiente de produção.

6.2.2.***12.2.1.5.*** Homologação da solução implantada.

6.2.2.***12.2.1.6.*** Elaboração da documentação técnica e do manual do usuário.

6.2.2.***12.2.2.***. Capacitação:

6.2.2.***12.2.2.1.*** Planejamento e organização da capacitação (cronograma, materiais, etc.).

6.2.2.***12.2.2.2.*** Execução da capacitação nas modalidades presencial e remota.

6.2.2.***12.2.2.3.*** Entrega dos materiais didáticos da capacitação.

6.2.2.***12.2.2.4.*** Avaliação da eficácia da capacitação.

6.1.3. *Cronograma de realização dos serviços:*

Etapa	Duração	Início (Dias após Emissão da OS)	Término (Dias após Emissão da OS)	Atividades Principais
Início da Execução do Objeto	-	Dia 5	Dia 5	Marca o início oficial das atividades do projeto após a emissão da Ordem de Serviço.
Etapa 1: Planejamento				
	2 semanas	Dia 5	Dia 18	Levantamento de requisitos, configuração da plataforma Moodle, definição de perfis de acesso, elaboração do plano de projeto e

e Configuração Inicial	(14 dias)			cronograma.
Etapa 2: Testes e Homologação	2 semanas (14 dias)	Dia 47	Dia 60	Testes funcionais, de usabilidade, acessibilidade, desempenho e carga da plataforma e materiais. Homologação da solução pelo IFSP.
Etapa 3: Implantação e Capacitação	2 semanas (14 dias)	Dia 61	Dia 81	Implantação da solução em ambiente de produção, integração com sistemas do IFSP, testes finais de funcionalidade e desempenho, elaboração de documentação técnica e manual do usuário. Planejamento, execução e avaliação da capacitação (presencial e remota).

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. *Os serviços serão prestados remota, utilizando a infraestrutura tecnológica da Contratada para o desenvolvimento, adaptação, implantação, capacitação e suporte da solução de TIC, conforme detalhado neste Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar.*

6.3. *As atividades de capacitação poderão ser realizadas presencialmente na sede do IFSP, localizada na cidade de São Paulo/SP, conforme necessidade e conveniência da Contratante.*

6.3.1. R. Pedro Vicente, 625 - Luz, São Paulo - SP, 01109-010

6.3.2. As atividades de capacitação também poderão ser realizadas remotamente, através de plataforma digital disponibilizada pela Contratada.

6.3.3. O horário de prestação dos serviços de desenvolvimento, adaptação, implantação e suporte técnico será definido pela Contratada, observando a necessidade de disponibilidade para comunicação e interação com a Contratante durante o horário comercial (das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, horário de Brasília).

6.3.4. O suporte técnico especializado deverá ser prestado 24 horas por dia, 7 dias por semana (24/7), conforme especificado no Termo de Referência.

6.3.5. Os horários das atividades de capacitação presenciais e remotas serão definidos em comum acordo entre a Contratante e a Contratada, buscando a melhor adequação para os participantes.

Materiais a serem disponibilizados

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

6.4.1. Plataforma e Infraestrutura:

6.4.1.1. Plataforma Moodle configurada e personalizada para atender às necessidades do IFSP, incluindo os requisitos de escalabilidade, segurança e acessibilidade.
6.4.1.2. Servidores e infraestrutura de hospedagem para garantir a disponibilidade e o desempenho da plataforma.
6.4.1.3. Ferramentas de desenvolvimento e integração para a customização da plataforma e a integração com outros sistemas do IFSP.

6.4.2. Materiais Didáticos Digitais:

6.4.2.1. Conteúdo dos cursos MOOC, incluindo módulos interativos, vídeos instrucionais, questionários e atividades avaliativas, alinhados às diretrizes curriculares dos cursos FIC e aos códigos da Classificação

Brasileira de Ocupações (CBO).
6.4.2.2. Ferramentas e recursos para a produção e disponibilização dos materiais didáticos em formatos acessíveis, considerando as normas e-MAG.

6.4.3. ***Ferramentas de Suporte e Capacitação:***

6.4.3.1. Ferramentas de suporte técnico (ex: sistema de tickets, chat online) para atendimento aos usuários.
6.4.3.2. Materiais didáticos e recursos para a capacitação dos gestores, coordenadores e professores.
6.4.3.3. Ferramentas de comunicação e colaboração para a interação entre os participantes dos cursos.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

6.5.1. Volume Estimado de Horas-Aula :

6.5.1.1. A solução deverá atender à demanda máxima de 6.000.000 de horas-aula , conforme previsto no Estudo Técnico Preliminar.

6.5.2. Perfil dos Usuários :

6.5.2.1. A solução será destinada a alunos, professores e gestores do IFSP, com perfis variados que abrangem diferentes níveis de escolaridade e áreas de conhecimento.

6.5.3. Funcionalidades Necessárias :

6.5.3.1. Integração com a plataforma Moodle;
6.5.3.2. Disponibilização de conteúdos MOOCs atualizados e personalizáveis;
6.5.3.3. Ferramentas de acessibilidade digital, como leitores de tela, legendas automáticas e tradução em Libras.

6.5.4. Infraestrutura Tecnológica :

6.5.4.1. A solução deverá ser compatível com os sistemas tecnológicos existentes no IFSP, garantindo interoperabilidade e segurança da informação.

6.5.5. Especificação de Itens para Proposta de Preços :

6.5.5.1. Conforme previsto no art. 12, § 4º da IN SGD/ME nº 94/2022, cada serviço ou produto deverá ser discriminado em itens separados nas propostas de preços, permitindo a identificação do preço individual e a eventual aplicação de margens de preferência para produtos e serviços que atendam às Normas Técnicas Brasileiras (NTB), conforme art. 26 da Lei nº 14.133/2021.

6.5.6. Margens de Preferência :

6.5.6.1. Os licitantes deverão observar as margens de preferência aplicáveis aos produtos e serviços que atendam às NTB, conforme legislação vigente.

6.5.7. **Ambiente 100% digital e autogerido**:

6.5.7.1. A plataforma deverá operar sem necessidade de mediação presencial ou tutoria constante, devendo permitir autonomia do usuário, inclusive para autoinscrição, progresso independente, emissão de certificados e acompanhamento de desempenho;

6.5.8. **Proteção de dados e segurança da informação**:

6.5.8.1. Indicar mecanismos de privacidade, criptografia e conformidade com a LGPD, além de política de backup, suporte e gestão de acesso dos usuários;

6.5.9. **Suporte técnico e atendimento ao usuário**:

6.5.9.1. Informar canais de contato, tempo de resposta, atendimento em português e disponibilidade para suporte técnico e dúvidas dos usuários;

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

6.6.*1. A Contratada deverá realizar a transferência de conhecimento para a Contratante por meio de:*

6.6.*1.1. Capacitação inicial e continuada dos gestores, coordenadores e professores no uso da plataforma Moodle e dos materiais didáticos digitais, conforme detalhado no item 4.2 deste Termo de Referência.*
6.6.*1.2. Fornecimento de manuais, tutoriais e outros materiais de apoio para a utilização da solução.*
6.6.*1.3. Suporte técnico especializado, incluindo orientação sobre a resolução de problemas e o uso de novas funcionalidades da plataforma.*
6.6.*1.4. Atualizações periódicas e comunicação clara sobre novas versões, funcionalidades e boas práticas relacionadas à solução.*

6.6.*2. A transferência de conhecimento terá como objetivo capacitar a equipe da Contratante a utilizar a solução de forma autônoma e eficiente, otimizando os resultados da contratação.*

6.7. *Suprimido*

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6.8.***1. Planejamento da Transição:***

6.8.1.1. A Contratada deverá apresentar um Plano de Transição detalhado, no mínimo 60 (sessenta) dias antes do término do contrato, contendo as etapas, prazos, responsáveis e recursos necessários para a transição dos serviços.
6.8.1.2. O Plano de Transição deverá ser aprovado pela Contratante e poderá ser ajustado em comum acordo entre as partes.

6.8.**2. Suprimido**

6.8.**3. Migração de Dados e Sistemas:**

6.8.3.1. A Contratada deverá realizar a migração dos dados e sistemas para o ambiente da Contratante ou para o novo contratado, garantindo a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade das informações.
5.9.3.2. A migração deverá ser realizada de forma planejada e com o mínimo de impacto para os usuários e para a operação dos cursos.

6.8.**4. Suporte Durante a Transição:**

6.8.4.1. A Contratada deverá prestar suporte técnico e operacional à Contratante ou ao novo contratado durante o período de transição, para garantir a continuidade dos serviços e a resolução de eventuais problemas.

6.8.**5. Encerramento do Contrato:**

6.8.**5.1.** Após a conclusão da transição e a verificação da conformidade com os requisitos estabelecidos, o contrato será encerrado formalmente, mediante a assinatura de um Termo de Encerramento.

6.9. *Suprimido*

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

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

6.10.1. A descrição completa dos serviços a serem executados, com as respectivas unidades de medida e quantidades.

6.10.1.1. A indicação clara da localização de execução dos serviços, especificando se serão realizados de forma remota ou presencial (e, neste caso, em qual campus do IFSP).
6.10.1.2. O cronograma de execução dos serviços, com as datas de início e término, e eventuais marcos intermediários.
5.10.1.3. Os critérios de aceitação dos serviços, para fins de medição e pagamento.

6.10.2. O modelo da Ordem de Serviço (OS) será o constante no 7 e 8 deste Termo de Referência, o qual conterá, no mínimo, os campos descritos no item 6.9.1.

6.10.3. A Contratante se reserva o direito de ajustar o volume de serviços demandado em cada OS, desde que respeitados os limites contratuais e a legislação vigente.

6.10.4. Para fins de controle e comparação, a Contratada deverá manter registros detalhados da execução de cada OS, incluindo os serviços realizados, as horas trabalhadas, os materiais utilizados e os resultados alcançados.

Mecanismos formais de comunicação

6.11. 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;

6.11.1. Outros mecanismos que venham a ser acordados entre as partes, desde que formalizados por escrito.

6.11.2. A comunicação entre a Contratante e a Contratada deverá ser realizada preferencialmente por meio de Ordens de Serviço (OS) ou, quando aplicável, por outros mecanismos previstos neste item, visando o registro e o rastreamento das informações, conforme orientação da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022.

6.11.3. Para cada mecanismo de comunicação, deverão ser definidos os responsáveis por cada parte, bem como os prazos de resposta, quando aplicável.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.12. 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.

O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e re6.13.speito 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 ANEXOS

6.13. Suprimido.

Especificação da garantia do serviço

6.14. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), será de, no mínimo*12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.*

6.14.*1. Durante o período de garantia, a Contratada deverá prestar, sem custos adicionais para a Contratante:*

6.14.*1.1. Serviços de manutenção corretiva, para correção de falhas, erros ou defeitos na plataforma, nos materiais didáticos digitais e em outros componentes da solução, que comprometam a funcionalidade, a usabilidade ou a acessibilidade, em conformidade com os requisitos deste Termo de Referência e do Estudo Técnico Preliminar.*
6.14.*1.2. Serviços de manutenção evolutiva, para implementação de melhorias, atualizações e novas funcionalidades na plataforma, nos materiais didáticos digitais e em outros componentes da solução, visando atender às necessidades de evolução tecnológica e pedagógica do IFSP, conforme previsto neste Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar.*
6.14.*1.1.3. Suporte Técnico Especializado:*

6.14.1.1.3.1. Forma de Atendimento: O suporte técnico será prestado em regime Nível 1 e 2, via sistema de chamados da contratada com integração de notificações por e-mail, garantindo atendimento humano para falhas críticas em até 4 horas úteis, conforme os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
6.14.1.1.3.2. Canais de Acesso: A contratada deverá disponibilizar portal web para abertura de chamados e número de telefone/WhatsApp para suporte em tempo real durante o horário comercial.

6.14.*1.1.4. Capacitação adicional, se necessário, para os usuários da solução, em caso de atualizações significativas ou novas funcionalidades, visando garantir a adequada utilização da plataforma e dos materiais didáticos digitais, em alinhamento com os requisitos de capacitação deste Termo de Referência.*

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.

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 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

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

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

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

7.14. Identificada qualquer 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. *Suprimido.*

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. *Suprimido*

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 anotará 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 Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto abaixo:*

8.1.1. A contratação é por SRP (Sistema de Registro de Preços), com adesão facultativa e execução descentralizada;
8.1.2. O campus é responsável pelo seu contrato e fiscalização;
8.1.3. As glosas e penalidades devem ser aplicadas individualmente, conforme as infrações cometidas durante a execução do contrato.

Indicador 1 – Disponibilidade da Plataforma

Tópico	***Descrição***
Finalidade	*Garantir o acesso contínuo à plataforma educacional.*
Meta a cumprir	≥ 99,7% de disponibilidade mensal.
Instrumento de medição	Ferramentas de monitoramento de uptime.
Forma de acompanhamento	Apurado pelos fiscais do contrato por relatórios automáticos e/ou auditoria da contratada.
Periodicidade	*Mensal*
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Disponibilidade (%) = (tempo total – tempo indisponível) / tempo total x 100
Observações	Considerar 30 dias corridos como tempo total; não computar janelas programadas previamente.
Início de Vigência	A partir da ativação da plataforma no campus contratante.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	*≥ 99,7%: sem desconto;* *98% a 99,6%: glosa de 5%;* *< 98%: glosa de 10% sobre o valor mensal.*

Indicador 2 – Atendimento aos Chamados de Suporte

Tópico	***Descrição***
Finalidade	Garantir suporte eficiente e resolução tempestiva dos problemas relatados.
Meta a cumprir	≥ 90% dos chamados resolvidos dentro do prazo contratual.
Instrumento de medição	Sistema de chamados (ticketing) da contratada ou aceite formal pelo contratante.

Forma de acompanhamento	Verificação dos relatórios mensais de atendimento.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IAP = 100 × (ΣQtap / ΣQtr) Onde: Qtap = chamados atendidos no prazo Qtr = chamados totais
Observações	Dias corridos são considerados.
Início de Vigência	A partir da ativação da plataforma no campus contratante.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP ≥ 90%: sem desconto; 80%–89%: glosa 5%; 70%–79%: glosa 7%; < 70%: glosa 10%.

Indicador 3 – Segurança da Informação

Tópico	***Descrição***
Finalidade	Garantir a proteção dos dados pessoais e institucionais, conforme a LGPD.
Meta a cumprir	Nenhum incidente de vazamento, perda ou exposição indevida de dados.
Instrumento de medição	Relatórios de incidentes, logs de auditoria, comunicação de ocorrências, e/ou denúncias formalizadas.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento da fiscalização técnica por meio de notificações e respostas da contratada.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Nº de incidentes confirmados no mês.
Observações	Considera-se incidente qualquer evento que comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade.
Início de Vigência	A partir da ativação da plataforma no campus contratante.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	1 incidente: advertência; 2 ou mais: glosa de 10% do valor mensal e notificação à ANPD, se aplicável.

Indicador 4 – Integração com o Moodle do IFSP

Tópico	*Descrição*
Finalidade	Garantir que a solução contratada esteja plenamente integrada ao ambiente Moodle institucional.
Meta a cumprir	100% de conformidade
Instrumento de medição	Testes de integração técnica realizados pelo IFSP.
Forma de acompanhamento	Relatórios de testes e feedback dos usuários (tutores, estudantes, TI local).
Periodicidade	Mensal (durante o período de implantação e a cada nova funcionalidade)
Mecanismo de Cálculo (métrica)	% de funcionalidades integradas corretamente ÷ funcionalidades previstas × 100
Observações	A falta de integração compromete a utilização dos recursos educacionais.
Início de Vigência	A partir do início da implantação da solução no campus.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	≥ 95% das funcionalidades: sem desconto 80% a 94%: glosa de 5% < 80%: glosa de 10%

Indicador 5 – Acessibilidade dos Materiais Didáticos Digitais

Tópico	*Descrição*
Finalidade	Assegurar que os materiais estejam em conformidade com os padrões de acessibilidade (WCAG 2.1, nível AA).
Meta a cumprir	100% dos materiais didáticos digitais com acessibilidade garantida.
Instrumento de medição	Testes de acessibilidade com ferramentas automatizadas e/ou avaliações do NAPNE/local.
Forma de acompanhamento	Relatórios dos testes realizados e validação por amostragem de usuários.
Periodicidade	Trimestral
Mecanismo de Cálculo (métrica)	% de materiais acessíveis ÷ total de materiais publicados × 100
Observações	A não conformidade impacta diretamente a inclusão educacional.

Início de Vigência	A partir da publicação dos primeiros conteúdos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	≥ 95%: sem desconto 80% a 94%: glosa de 5% < 80%: glosa de 10%

Indicador 6 – Qualidade dos Materiais Didáticos

Tópico	***Descrição***
Finalidade	Assegurar que os materiais didáticos digitais sejam corretos, completos, atualizados e pedagogicamente adequados.
Meta a cumprir	≥ 95% dos materiais em conformidade com os critérios definidos no TR.
Instrumento de medição	Avaliação técnica e pedagógica por amostragem dos conteúdos publicados.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelos setores de ensino e fiscalização local.
Periodicidade	Trimestral
Mecanismo de Cálculo (métrica)	% de materiais conformes ÷ total de materiais verificados × 100
Observações	Serão consideradas não conformidades pedagógicas e técnicas relevantes.
Início de Vigência	A partir da entrega dos primeiros conteúdos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	≥ 95%: sem desconto 80% a 94%: glosa de 5% < 80%: glosa de 10%

Indicador 7 – Índice de Atendimento no Prazo (IAP)

Tópico	***Descrição***
Finalidade	Avaliar a pontualidade nas entregas e execuções previstas em Ordens de Serviço (OS) ou cronograma.
Meta a cumprir	IAP ≥ 90%
Instrumento de medição	Controle das entregas e execuções conforme cronograma pactuado ou OS emitida.

Forma de acompanhamento	Análise da conformidade entre prazos previstos e executados por campus.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IAP = 100 × (ΣQtap / ΣQtr)
Observações	Qtap: atividades entregues no prazo Qtr: total de atividades previstas no mês
Início de Vigência	A partir da emissão das primeiras OS ou marcos contratuais.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP ≥ 90%: sem desconto 80%–89%: glosa de 5% 70%–79%: glosa de 7% < 70%: glosa de 10%

Indicador 8 – Disponibilização dos Cursos em Versões Atuais da Plataforma

Tópico	***Descrição***
Finalidade	Garantir que os cursos estejam sempre disponíveis nas versões mais atuais e compatíveis da plataforma contratada.
Meta a cumprir	100% dos cursos atualizados até 15 dias após liberação oficial de nova versão pela contratada.
Instrumento de medição	Relatórios de atualização da plataforma e versões ativas dos cursos.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento do fiscal técnico local e registros da contratada.
Periodicidade	Mensal, sempre que houver nova versão
Mecanismo de Cálculo (métrica)	% de cursos atualizados ÷ total de cursos ativos × 100
Observações	Versões desatualizadas que comprometam funcionalidades serão consideradas não conformidade grave.
Início de Vigência	A partir da disponibilização de cursos na plataforma.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	100%: sem desconto 90% a 99%: glosa de 5% < 90%: glosa de 10%

8.2. Da Natureza da Glosa: A glosa constitui um ajuste no pagamento mensal, de natureza compensatória e objetiva, aplicada quando o serviço for prestado com qualidade inferior à contratada, conforme os indicadores do IMR.

8.2.1. A aplicação de glosa não possui caráter sancionatório e não impede a abertura de processo administrativo para aplicação das sanções previstas no Item 9, caso a irregularidade configure infração administrativa.

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

8.2.2.1. Não produziu os resultados acordados;

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

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

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

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

8.4..1. O desempenho da contratada será medido com base nos indicadores definidos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), considerando os percentuais de cumprimento de metas conforme os níveis estabelecidos.
8.4..2. A liberação do pagamento mensal está condicionada à verificação da conformidade dos serviços prestados, conforme os relatórios mensais, registros de fiscalização e comprovação da execução dos serviços em cada campus.
8.4..3. Eventuais glosas apuradas com base nos resultados do IMR serão deduzidas proporcionalmente da nota fiscal mensal correspondente ao campus em que se verificar o *descumprimento, observado o limite de 10% sobre o valor mensal faturado.*

Recebimento

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

8.6. 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.

8.7. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.8. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

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

8.10. O faturamento será realizado mensalmente, de forma parcelada, com base nas horas-aula efetivamente cursadas e atestadas via relatório do sistema, sendo o início deste período condicionado à plena disponibilidade da solução de TIC com a funcionalidade de gestão de matrículas operacional (conforme item 4.1.2.1.2.3) e ao cumprimento dos níveis de serviço (SLA).

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

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

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

8.13. 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.

8.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

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

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

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

8.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de *5* (*cinco*) 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:

8.18.1. 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.

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

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

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

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

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

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

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

8.22.1. Metodologia e Formas de Avaliação da Qualidade e Adequação da Solução de TIC

8.22.1.1. **Definição de Mecanismos de Inspeção e Avaliação da Solução:**

8.22.1.2. **Inspeção por Amostragem:** Será realizada uma amostragem representativa dos serviços prestados ou bens entregues, conforme critérios estabelecidos no contrato.

8.22.1.3. **Inspeção Total:** Quando aplicável, todos os itens fornecidos ou serviços executados serão inspecionados, especialmente em casos críticos que impactam diretamente a operação da plataforma Moodle.

8.22.1.1.4. Critérios de Aceitação: A solução será considerada aceita se atender a 100% das especificações funcionais e tecnológicas previstas neste Termo de Referência, bem como aos seguintes Critérios de Conformidade Pedagógica *(Checklist Objetiva)*:

8.22.1.1.4.1. Alinhamento: Compatibilidade com o Plano de Curso e eixos tecnológicos do IFSP /IFPR;

8.22.1.1.4.2. Linguagem: Uso de linguagem clara, dialógica e adequada ao perfil de cursos MOOC;

8.22.1.1.4.3. Multimidialidade: Oferta de ao menos 3 formatos (vídeo, texto e atividades) por módulo;

8.22.1.1.4.4. Navegabilidade: Funcionalidade plena de links, botões e recursos de mídia;

8.22.1.1.4.5. Correção: Ausência de erros ortográficos, gramaticais ou conceituais;

8.22.1.1.4.6. Acessibilidade: Atendimento às normas do eMAG (Acessibilidade em Governo).

8.22.2. **Adoção de Ferramentas Computacionais ou Não Computacionais:**

8.22.2.1. Utilização de ferramentas automatizadas para monitoramento contínuo da plataforma Moodle, incluindo:

8.22.2.1.1. Verificação de disponibilidade (≥ 99,5%)

8.22.2.2.2. Monitoramento de desempenho (tempo de resposta, capacidade de processamento).

8.22.3. Auditorias de segurança da informação e conformidade com a LGPD.

8.22.3.1. Uso de checklists manuais para inspeções específicas, como integração funcional de cursos e acessibilidade dos materiais didáticos digitais.

8.22.4. **Origem e Formas de Obtenção das Informações Necessárias:**

8.22.4.1. As informações serão obtidas por meio de:

8.22.4.1.1. Relatórios gerados automaticamente pela plataforma Moodle.

8.22.4.1.2.. Registros de logs de acesso e incidentes.

8.22.4.1.3. Pesquisas de satisfação junto aos usuários finais (professores e alunos).

8.22.4.1.4. Documentação técnica fornecida pelo contratado.

8.22.5. **Definição de Listas de Verificação e Roteiros de Testes:**

8.22.5.1. Serão elaboradas listas de verificação e roteiros de testes padronizados para subsidiar a ação dos fiscais do contrato. Exemplos incluem:

8.22.5.1.1. Testes de integração funcional entre a plataforma Moodle e os materiais didáticos digitais.

8.22.5.1.2. Testes de usabilidade e acessibilidade, conforme as diretrizes do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG).

8.22.5.1.3. Testes de segurança, incluindo verificações de vulnerabilidades e conformidade com políticas de proteção de dados.

8.22.6. **Garantia de Inspeções e Diligências:**

8.22.6.1. As inspeções serão realizadas periodicamente, conforme cronograma definido no contrato, e sempre que houver necessidade de diligências específicas (ex.: correção de não conformidades identificadas).

8.22.6.2. As formas de exercício incluem:

8.22.6.2.1. Inspeções presenciais ou remotas.

8.22.6.2.2. Testes automatizados e validações manuais.

8.22.7. **Disponibilidade de Recursos Humanos**

8.22.7.1. Serão disponibilizados os seguintes recursos humanos para as atividades de gestão e fiscalização do contrato:

8.22.7.1.1. **Fiscal Técnico:** Responsável pela avaliação técnica da solução, incluindo testes de funcionalidade, desempenho e segurança.

8.22.7.1.2. **Fiscal Administrativo:** Responsável pelo acompanhamento administrativo, documentação e registros das inspeções realizadas.

.22.7.1.3. **Equipe de Suporte Técnico:** Designada pelo contratado para apoiar as inspeções e corrigir eventuais não conformidades identificadas.

8.22.7.1.4. **Consultoria Especializada (se necessário):** Contratação de terceiros independentes para auditorias técnicas e avaliações complementares.

8.22.8. **Procedimentos Específicos para Testes e Inspeções**

8.22.8.1. **Testes Funcionais:**

8.22.8.1.1. Verificação da integração funcional entre a plataforma Moodle e os materiais didáticos digitais.

8.22.8.1.2. Testes de navegação e interatividade dos cursos MOOCs.

8.22.8.1.3. Validação dos mecanismos de avaliação (questionários, fóruns, atividades avaliativas).

8.22.8.2. **Testes de Desempenho:**

8.22.8.2.1. Medição do tempo de resposta da plataforma sob diferentes cargas de usuários simultâneos (ex.: 10.000, 20.000 e 50.000 usuários).

8.22.8.2.2. Avaliação da capacidade de escalabilidade da solução.

8.22.8.3. **Testes de Segurança:**

8.22.8.3.1. Verificação da implementação de controles de segurança, como autenticação, criptografia e controle de acesso.

8.22.8.3.2. Testes de penetração para identificar vulnerabilidades.

8.22.8.4. **Testes de Acessibilidade:**

8.22.8.4.1. Avaliação da conformidade com as diretrizes WCAG 2.1 e e-MAG.

8.22.8.4.4. Testes com usuários reais para validar a experiência de navegação por pessoas com deficiência.

8.22.8.5. **Inspeções Documentais:**

8.22.8.5.1. Verificação da documentação técnica fornecida pelo contratado, incluindo manuais de usuário, guias de instalação e relatórios de testes.

8.22.8.6. **Cronograma de Testes e Inspeções:**

Etapa	Descrição	Prazo
Inspeção Inicial	Verificação da infraestrutura e configuração inicial da plataforma Moodle.	Até 30 dias após a assinatura do contrato.
Testes Funcionais	Validação da integração funcional e dos materiais didáticos digitais.	Após a implementação inicial.
Testes de Desempenho	Avaliação do desempenho sob diferentes cenários de uso.	Após a implementação completa.
Testes de Segurança	Auditorias de segurança e conformidade com a **LGPD.**	Semestralmente.
Inspeção Final	Verificação geral para emissão do Termo de Recebimento Definitivo.	Após 90 dias do recebimento provisório.

8.22.8.7. Os procedimentos de teste e inspeção previstos neste item serão realizados durante a execução contratual e o recebimento provisório ou definitivo do objeto, sem prejuízo da avaliação prévia da conformidade e da aceitabilidade da proposta mediante a prova de conceito prevista no item 10.2. Os critérios pedagógicos, tecnológicos, funcionais e de acessibilidade utilizados no recebimento deverão guardar correspondência com aqueles aplicados na prova de conceito.

Liquidação

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

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

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

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão contratante;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

8.29. 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.

8.30. 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.

8.31. 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.

8.32. 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

8.33. 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.

8.34. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ***ICTI*** de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

8.37.1. 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.

8.38. 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.

Antecipação de pagamento

8.39. **A presente contratação não permite a antecipação de pagamento.**

Reajuste

8.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses, contado a partir da data-base do orçamento estimado, fixada em 23/01/2026, nos termos do art. 25, §7º, da Lei nº 14.133/2021.

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

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

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

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

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

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

8.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

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

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

8.48.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte 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.

8.48.3. 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.

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

8.49. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

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

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

ID	Ocorrência	Glosa/Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 horas úteis.	Multa de 0,1 % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 10 dias úteis.
		Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2 % do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	Não cumprir prazos de manutenção corretiva ou preventiva da solução de TIC.	Multa de 0,5% sobre o valor total do contrato por incidente não resolvido dentro do prazo estabelecido. Em caso de reincidência, multa de 1% sobre o valor total do contrato.
4	Violação de políticas de segurança da informação ou descumprimento da LGPD.	Conformidade entre 85% e 95%: Glosa de 5% do valor mensal. Conformidade entre 70% e 85%: Glosa de 10% do valor mensal. Conformidade inferior a 70%: Glosa de 20% do valor mensal, sem prejuízo de outras sanções contratuais, incluindo rescisão contratual e obrigação de reparar danos.
5	Falhas recorrentes no suporte técnico ou baixa qualidade no atendimento.	Primeira ocorrência: Advertência. Segunda ocorrência: Multa de 0,5% sobre o valor total do contrato. Terceira ocorrência: Multa de 1% sobre o valor total do contrato e suspensão temporária do direito de participar de licitações por até 6 meses.
6	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1 % do valor total do Contrato. Em caso de reincidência grave, rescisão contratual e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública por até 2 anos.

9.1.1. As sanções previstas nesta seção serão aplicadas sem prejuízo das glosas efetuadas no pagamento mensal, sendo estas últimas destinadas estritamente ao reequilíbrio do valor pago frente à qualidade do serviço efetivamente entregue, conforme o Art. 19, III, da IN SGD/ME nº 94/2022.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

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

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

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

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

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

c) der causa à inexecução total do contrato;

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

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

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

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

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

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

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (meio 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.

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez 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 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 0,5% (meio por cento) a 2% (dois por cento) do valor da contratação, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:

9.4.4.7.1. Descumprimento de Níveis de Serviço (IMR):

9.4.4.7.1.1. Infração Média: Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal da parcela quando a Contratada apresentar desempenho abaixo da meta mínima em qualquer indicador do IMR por 02 (dois) meses consecutivos.

9.4.4.7.1.2. Infração Grave: Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato em caso de interrupção total da plataforma por período superior a 48 horas consecutivas sem justificativa aceita.

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 1**5 (quinze)** dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

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

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

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de

Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. *O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO*, observando-se o rito estabelecido na Lei nº 14.133/2021 e no Decreto nº 11.462/2023.

10.1.2. Critério de Julgamento: O critério de julgamento adotado será o de Menor Preço, sob o regime de execução por Preço Unitário, com julgamento por Grupo Único, visando garantir a integridade e a interoperabilidade da solução de TIC, conforme justificado no item 1.12 deste Termo de Referência.

10.2. Da prova de conceito

10.2.1. Como condição de aceitabilidade da proposta, o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar será convocado para realizar prova de conceito, compreendida como amostra funcional da solução, destinada a demonstrar sua aderência aos requisitos deste Termo de Referência e do Estudo Técnico Preliminar, nos termos dos itens 8.15 a 8.19 do Edital.

10.2.2. A convocação será realizada por mensagem no sistema eletrônico e indicará a data, o horário, a forma de apresentação e o meio de acesso à prova de conceito. O licitante deverá disponibilizar os documentos, as credenciais e os ambientes necessários no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da convocação, admitida prorrogação uma única vez, por igual período, mediante solicitação fundamentada apresentada antes do término do prazo e aceita pelo Pregoeiro.

10.2.3. Para a realização da prova de conceito, o licitante deverá apresentar:

I – relação nominal dos cursos cuja disponibilidade pretende comprovar, com indicação dos respectivos eixos tecnológicos e códigos CBO;
II – quadro de correspondência entre os cursos apresentados e a relação constante do item 7.5 do ETP;
III – matriz curricular completa de cada curso, com denominação e carga horária dos componentes;
IV – acesso aos materiais didáticos digitais correspondentes; e
V – demonstração da integração ou da compatibilidade da solução com o Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle.

10.2.4. A documentação e os ambientes disponibilizados deverão comprovar que a solução dispõe de componentes curriculares e materiais didáticos digitais suficientes para compor matrizes curriculares completas de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos cursos relacionados no item 7.5 do ETP, com carga horária mínima de 160 (cento e sessenta) horas por curso, considerando que para a carga horária de cada componente, o livro dele deverá ter, no mínimo, 2 (duas) laudas por hora. Quando a aplicação do percentual resultar em número fracionário, o quantitativo mínimo será arredondado para o número inteiro imediatamente superior.

10.2.5. A equipe técnica designada pelo IFSP conferirá a relação integral dos cursos apresentados, para verificação da conformidade da amostra apresentada ao ETP. A amostra será registrada em ata ou relatório e comunicada ao licitante no início da avaliação, vedada a substituição posterior, parcial ou integral.

10.2.6. Nos cursos propostos serão verificados, no mínimo:

I – existência de matriz curricular completa;
II – compatibilidade entre a matriz, o perfil profissional e o CBO indicado;
III – correspondência entre a carga horária informada e os livros didáticos digitais dos componentes apresentados;
IV – disponibilidade dos materiais didáticos digitais, incluindo livros, videoaulas, recursos interativos, atividades avaliativas e banco de questões;
V – navegação, funcionamento e integração ou compatibilidade com o Moodle;
VI – atendimento aos requisitos pedagógicos, tecnológicos, de acessibilidade e de segurança aplicáveis, nos termos do ETP; e
VII – inexistência de links inoperantes, conteúdos meramente demonstrativos ou materiais ainda não disponíveis.

10.2.7. A solução será aprovada na prova de conceito quando, cumulativamente:

I – a relação e os documentos apresentados comprovarem a disponibilidade do quantitativo mínimo de cursos previsto no item 10.2.4;
II – a carga horária de cada curso, igual ou superior a 160 (cento e sessenta) horas; e
III – todos os cursos integrantes da amostra atenderem integralmente aos critérios do item 10.2.6.

10.2.8. A prova de conceito será avaliada por equipe técnica formalmente designada pelo IFSP, mediante checklist objetivo, com registro das ocorrências, evidências e conclusões em relatório técnico fundamentado. O local, o horário ou o meio eletrônico de acompanhamento serão divulgados no sistema, facultada a presença ou o acompanhamento pelos demais licitantes, resguardadas as informações protegidas por sigilo legal.

10.2.8.1. A avaliação da Prova de Conceito (PoC) adotará um rito híbrido, composto por duas etapas complementares:

I – Etapa Assíncrona (Avaliação Pedagógica): realizada internamente mediante o acesso da equipe técnica do IFSP aos ambientes e credenciais disponibilizados pela licitante. Terá como foco auditar, de forma independente, os quantitativos de cursos, as matrizes curriculares, a correspondência com a CBO, a carga horária mínima e a proporção de laudas exigida (conforme item 10.2.6, incisos I a IV);

II – Etapa Síncrona (Sessão Pública de Demonstração Tecnológica): realizada em sessão ao vivo por videoconferência (plataforma Teams, Meet ou equivalente) agendada e conduzida pela Comissão Avaliadora, na qual a licitante deverá executar as demonstrações práticas de navegação, requisitos de acessibilidade (e-MAG/WCAG) e, obrigatoriamente, a simulação prática de integração ou compatibilidade da solução com o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle do IFSP (conforme item 10.2.6, incisos V a VII).

10.2.8.2. A data, o horário e o link de acesso à videoconferência da Etapa Síncrona serão divulgados previamente no sistema eletrônico de compras oficiais, sendo assegurado e facultado o acompanhamento da sessão, na condição de ouvintes, pelos representantes das demais licitantes interessadas.

10.2.8.3. A demonstração na Etapa Síncrona deverá ser operada por profissionais tecnicamente capacitados da própria licitante, os quais deverão executar estritamente as ações de Demonstração Prática descritas no Formulário de Avaliação da Prova de Conceito (Anexo do Edital), sob o comando, escrutínio e questionamento da equipe técnica do IFSP.

10.2.8.4. A sessão de demonstração síncrona será integralmente gravada, e o respectivo registro audiovisual passará a compor a instrução processual pública da contratação.

10.2.8.5. A emissão do Parecer Conclusivo de aprovação na Prova de Conceito está condicionada à verificação de conformidade em todos os itens do Formulário de Avaliação. A inexecução de testes exigidos, o funcionamento inadequado ou a incapacidade de demonstrar a integração ao Moodle durante a sessão síncrona, não passíveis de correção meramente formal no ato, resultarão na desclassificação da proposta.

10.2.9. Será assegurada ao licitante a possibilidade de prestar esclarecimentos e corrigir falhas meramente formais durante a avaliação, desde que não haja substituição da amostra ofertada, apresentação superveniente de conteúdo inexistente na data da convocação ou alteração substancial da proposta.

10.2.10. A ausência de apresentação, o atraso não justificado e aceito pelo Pregoeiro, a indisponibilidade dos documentos ou ambientes necessários, a comprovação de quantitativo inferior ao mínimo exigido ou o não atendimento aos critérios de aprovação implicarão a não aceitação da proposta, mediante decisão motivada e divulgação do resultado no sistema eletrônico.

10.2.11. Não aceita a proposta do primeiro classificado, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade da proposta do licitante subsequente e o convocará para a realização da prova de conceito, repetindo-se o procedimento, na ordem de classificação, até a identificação de proposta que atenda às especificações deste Termo de Referência.

Regime de Execução

10.3. O regime de execução do contrato será por ***empreitada por preço unitário***

Exigências de habilitação

10.4. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

10.4.1. A prova de conceito prevista no item 10.2. constitui procedimento de avaliação da conformidade e da aceitabilidade da proposta do licitante provisoriamente vencedor e não se confunde com os documentos de habilitação previstos neste item, nem constitui requisito de qualificação técnica. A reprovação na prova de conceito acarretará a não aceitação da proposta e a inabilitação do licitante.

Habilitação jurídica

10.5. 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;

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

10.7. 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;

10.8. 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;

10.9. 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.

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

10.11. 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;

10.12. 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.

10.13. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.14. *Suprimido*

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.16. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.17. 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.

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

10.19. 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;

10.20. 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;

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

10.22. 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.

10.23. 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

10.24. 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;

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

10.26. 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 :

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\qquad\qquad}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

10.27. *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* ***10%*** *(dez por cento) do* ***valor total estimado da contratação****.*

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

10.29. 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;

10.30. 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.

10.31. *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.*

10.32. 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

10.33. *Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.*

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

10.34. *Suprimido por inaplicabilidade*

10.34.1. *Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato ou do aceite de instrumento equivalente, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.*

10.35. Suprimido por inexistirem, no âmbito desta contratação, requisitos legais específicos adicionais aos previstos nos arts. 66 a 69 da Lei nº 14.133/2021.O Estudo Técnico Preliminar confirma que o objeto, licenciamento de materiais didáticos digitais, integração com AVA Moodle, suporte e capacitação, não está sujeito a regulamentação setorial ou a autorização legal específica para sua execução, razão pela qual não há requisitos especiais a serem comprovados pelos licitantes.

Qualificação Técnico

10.36. 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.

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

10.36.1.1. *contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de* 03 (três) anos *anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;*

10.36.1.2. Comprovação de aptidão para a prestação de serviços similares ao objeto desta contratação, mediante a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre(m) a execução de, no mínimo, 3.000.000 (três milhões) de horas-aula ou, alternativamente, o atendimento de 50.000 (cinquenta mil) usuários simultâneos em plataforma de ensino a distância.

10.36.1.3. Para fins de comprovação da responsabilidade técnica, a licitante deverá indicar profissional (is) qualificado(s), sendo vedada a exigência de vínculo empregatício permanente com a empresa na data da sessão pública. A disponibilidade do profissional poderá ser comprovada mediante contrato de prestação de serviços, declaração de contratação futura ou qualquer outro meio idôneo que assegure sua presença durante a execução do objeto.

10.36.2 *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.*

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

10.36.4. 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.

10.36.4.1. Na hipótese de o contrato solicitado pela Administração encontrar-se sob cláusula formal de sigilo ou confidencialidade (Non-Disclosure Agreement - NDA) firmada com entidade privada anterior à data da sessão pública, será admitida a apresentação do instrumento contratual com ocultação fundamentada (tarjamento) exclusiva dos valores monetários e de eventuais informações protegidas como segredo comercial.

10.36.4.2. O tarjamento referido no item anterior não poderá comprometer a verificação dos elementos indispensáveis à comprovação da capacidade técnica, devendo permanecer expressos e visíveis:

I – a qualificação das partes signatárias;

II – o objeto detalhado da prestação dos serviços;

III – os quantitativos executados (horas-aula ou usuários simultâneos);

IV – o prazo de vigência contratual e as respectivas assinaturas.

10.36.4.3. Caso a obrigação de confidencialidade recaia de forma justificada sobre a própria identidade do cliente privado, o documento comprobatório deverá ser anexado diretamente no sistema eletrônico de compras públicas, assinalado com a opção de acesso restrito (informação com sigilo legal/segredo comercial), nos termos do art. 13 da Lei nº 14.133/2021 e do art. 22 da Lei nº 12.527/2011.

10.36.4.3.1. O arquivo anexado deverá ser identificado sob o título "DOCUMENTO CONFIDENCIAL – ITEM 10.36.4 – [RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE]", acompanhado de termo justificativo contendo a declaração de confidencialidade, ficando seu teor acessível exclusivamente ao Agente de Contratação /Pregoeiro, à Equipe Técnica de Planejamento e aos órgãos de controle interno e externo.

10.36.4.3.2. Excepcionalmente, caso haja indisponibilidade técnica comprovada de funcionalidade de sigilo na plataforma eletrônica do certame, o Pregoeiro poderá autorizar o envio formal via processo eletrônico interno restrito (SUAP) ou canal institucional formal previamente registrado no chat da sessão pública.

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

10.36.6. Os atestados de capacidade técnica previstos neste item destinam-se exclusivamente à comprovação da experiência anterior do licitante na execução de serviços similares. A disponibilidade e a conformidade da solução objeto da proposta, inclusive quanto ao percentual mínimo de cursos e à respectiva carga horária, serão avaliadas na prova de conceito do item 10.2.” CORREÇÕES FORMAIS: substituir “Qualificação Técnico” por “Qualificação Técnica” e “03 (três) anos” por “3 (três) anos”.

10.37. Suprimido, uma vez que o Estudo Técnico Preliminar e os requisitos da contratação não identificam qualquer necessidade operacional, técnica ou legal que justifique a exigência de escritório local. Considerando tratarse de solução digital com suporte remoto, a manutenção da exigência configuraria restrição indevida à competitividade, em desacordo com o art. 37, XXI da Constituição Federal e com as orientações constantes das Notas Explicativas do modelo.

10.38. 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.

10.39. 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.

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

Disposições gerais sobre habilitação

10.41. 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.

10.42. 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.

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

10.44. 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.

10.45. 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

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

10.46.1. . 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;

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

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

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

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

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

10.46.1. ata de fundação;

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

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

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

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

10.46.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

10.46.7. 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 é de R$ 15.385.000,00 (quinze milhões, trezentos e oitenta e cinco mil reais), conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1. do Termo de Referência.

11.2. Suprimido por se tratar de cláusula aplicável exclusivamente a licitações cujo critério de julgamento é o de maior desconto. Considerando que o presente certame adota a modalidade pregão, com critério de menor preço por item, o referido dispositivo não se aplica ao caso concreto.

11.3. *O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público apenas e imediatamente após o julgamento das propostas.*

11.3.1. *Quando as propostas permanecerem com preços acima do orçamento estimado, o custo estimado da contratação será tornado público após a fase de lances.*

11.4 *A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.*

11.5. *Em caso de Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:*

11.5.1. *em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;*

11.5.2. em *caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;*

11.5.3. *serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou*

11.5.4. *poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.*

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor
Etapa 1: Planejamento e Configuração	15 dias após OS	R$ 0,00 (Marco)
Etapa 2: Adaptação e Homologação	30 dias após Etapa 1	R$ 0,00 (Marco)
Etapa 3: Disponibilidade para Matrícula	Imediato após Etapa 2	Início do Faturamento Mensal
Etapa 4: Operação e Suporte	Durante a vigência	Conforme horas-aula efetivamente cursadas (Item 1.1)

Gabriel Henrique Burnatelli de Antonio	Luiz Fernando Postingel Quirino	**Luís Augusto Dias Cesar e Hector Daniel Garcia Daitter**

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
2319071	2392519	2359729 - 2175484

Autoridade Máxima da Área de TIC
_____ LEONARDO MENZANI SILVA *Diretor* 1037893

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Aprovo,

Autoridade Competente
_____ Gabriel Henrique Burnatelli de Antonio *Diretor* 2319071

Autoridade Competente
_____ Deir Oliveira de Oliveira *Diretor* 1815476

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.

DEIR OLIVEIRA DE OLIVEIRA

Autoridade competente

Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 11:27:16.

GABRIEL HENRIQUE BURNATELLI DE ANTONIO

Autoridade competente

Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 09:34:42.

LUIZ FERNANDO POSTINGEL QUIRINO

Membro da comissão de contratação

Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 09:44:58.

LUIS AUGUSTO DIAS CESAR

Membro da comissão de contratação

Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 08:17:37.

LEONARDO MENZANI SILVA

Autoridade competente

Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 15:09:01.

HECTOR DANIEL GARCIA DAITTER

Equipe de apoio

Assinou eletronicamente em 06/10/2026 às 11:37:38.