



EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
SCS Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1º ao 3º andares - Bairro Asa Sul
Brasília-DF, CEP 70308-200
(61) 3255-8900 - <http://www.ebserh.gov.br>

Termo de Referência - TI - SEI

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Aquisição de licenças de *softwares* de gestão contábil e tributária para a execução de serviços contábeis, fiscais e integradores de nota fiscal eletrônica para a rede Ebserh, no modelo *software* como serviço (*Software As A Service - SaaS*), de acordo com as métricas e as especificações contidas nesse TERMO DE REFERÊNCIA e na documentação de apoio.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

2.1. Trata-se da contratação de empresa especializada para o fornecimento de licenças de *software* de gestão contábil e tributária para fins contábeis, fiscais e integradores de nota fiscal eletrônica (com importação de NF-e direto da Receita Federal do Brasil) em atendimento às necessidades da rede Ebserh, com vigência inicial de **24 meses**, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, até o limite de 5 (cinco) anos.

2.2. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Grupo	Descrição do grupo	Item	Descrição / Especificação	CATSER	Métrica	Quantidade mensal	Quantidade anual (12 meses)	Quantidade total (24 meses)	Condição de faturamento
01	Aquisição de licenças de <i>software</i> de gestão contábil e tributária para fins contábeis, fiscais e integradores de nota fiscal eletrônica, no modelo <i>Software</i> como Serviço (<i>Software As A Service - SaaS</i>)	01	Implantação e capacitação da solução	26077	Unidade	-	1	1	Faturamento mediante entrega e aceite do item
		02	Gestão e manutenção da plataforma	26077	Unidade	1	12	24	Faturamento mensal
		03	Licenças de uso da plataforma	26077	Unidade	200	2.400	4.800	Faturamento mensal, conforme quantidade de licenças utilizadas no uso da plataforma

2.3. A contratação seguirá as instruções da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, que estabelece sobre o modelo de contratação de *software* e de serviços de computação em nuvem, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. A modalidade de remuneração adotada será por subscrição ou como *Software* como Serviço (*Software As A Service - SaaS*), com pagamento vinculado ao alcance de resultados e ao atendimento de níveis mínimos de serviço.

2.3.1. Grupo 1 - Aquisição de licenças de *software* de gestão contábil e tributária para fins contábeis, fiscais e integradores de nota fiscal eletrônica, no modelo *Software* como Serviço (*Software As A Service - SaaS*)

2.3.1.1. A solução consiste no fornecimento de licenças de *software* de gestão contábil e tributária para fins contábeis, fiscais e integradores de nota fiscal eletrônica. Destina-se ao uso pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) e sua rede de Hospitais Universitários Federais (HUFs).

2.3.1.2. Além das licenças, a solução abrangerá a implantação, capacitação e a gestão e manutenção da plataforma.

2.3.1.3. A solução será fornecida na modalidade *software* como serviço (*Software as a Service - SaaS*) e a CONTRATADA será responsável por toda a infraestrutura necessária à disponibilização da solução.

2.3.1.4. O processo de institucionalização da solução consiste na incorporação da solução contratada nas atividades rotineiras dos HUFs da rede Ebserh. A institucionalização da solução será realizada em duas etapas, sendo a primeira de planejamento e a segunda de execução/operacionalização da plataforma.

2.3.1.5. Para o planejamento da institucionalização, a CONTRATADA deverá apresentar um **Plano de Institucionalização**, que contemple toda a rede Ebserh (Sede e HUFs), contendo:

- a) Plano de Implantação; e
- b) Plano de Gestão e Manutenção da Plataforma.

2.3.1.6. O Plano de Institucionalização será analisado pela CONTRATANTE que poderá aprovar ou reprovar sua execução. Em caso de reprovação, caberá à CONTRATADA realizar as adequações solicitadas pela CONTRATANTE e submeter o Plano de Implantação ajustado para nova análise.

2.3.1.7. Após a aprovação do Plano de Institucionalização, a CONTRATADA deverá iniciar a execução das atividades contidas neste.

2.3.1.8. O acompanhamento da execução do Plano de Institucionalização será realizado mensalmente, sendo que, ao final de cada mês, a CONTRATADA deverá elaborar o **Relatório Mensal de Acompanhamento**, contendo, quando aplicável:

- a) Relatório de Implantação;
- b) Relatório de Capacitação;
- c) Relatório de Gestão e Manutenção da Plataforma;
- d) Relatório de Licenciamento.

2.3.1.9. Durante a execução das atividades, o Plano de Institucionalização poderá ser revisto e/ou atualizado pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA a adequação da execução das atividades para atender a nova versão do Plano.

2.3.1.10. A implantação deverá ser realizada pela CONTRATADA nos termos do Plano de Institucionalização validado pela CONTRATANTE.

2.3.1.11. Os requisitos técnicos, bem como os prazos para a execução do serviço, estão estabelecidos no item 4 e seguintes.

2.3.1.12. Item 1 - Implantação da solução

2.3.1.12.1. Consiste em todos os procedimentos necessários para a disponibilização da solução, incluindo atividades de instalação, configuração, migração de dados, parametrização, execução de testes e preparação dos ambientes da CONTRATANTE para a solução contratada, além da capacitação dos usuários da CONTRATANTE para utilização da solução.

2.3.1.12.2. Após a disponibilização da solução, a CONTRATANTE terá acesso integral às funcionalidades do sistema, além das funcionalidades incluídas e/ou modificadas em atualizações de versão do sistema ocorridas durante a vigência contratual.

2.3.1.12.3. Para além das atividades técnicas de disponibilização da solução, o serviço de implantação compreende também a capacitação inicial, com carga horária mínima de 20 horas, a ser realizada para operacionalização da solução. A capacitação terá como audiência os usuários do sistema e deverá habilitar os usuários a utilizar as principais funcionalidades do sistema.

2.3.1.12.4. A capacitação terá como foco a utilização da ferramenta tecnológica e a respectiva operacionalização.

2.3.1.12.5. Os custos do treinamento serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA e sem ônus para EBSEH.

2.3.1.12.6. O treinamento deverá ser realizado em ambiente virtual com disponibilização do materiais pedagógicos, incluindo manuais e vídeos de instrução para a CONTRATANTE e interação entre tutores e colaboradores. Os materiais de capacitação serão divulgados em plataforma digital da Ebserh.

2.3.1.12.7. O Plano de Implantação, a ser entregue como parte integrante do Plano de Institucionalização, deverá conter:

- a) Desenho arquitetural da solução, incluindo a estimativa de uso de rede;
- b) Descrição das atividades necessárias para a disponibilização da solução;
- c) Cronograma de execução das atividades;
- d) Documentação completa para integração das soluções internas da Ebserh à plataforma;
- e) Conteúdo programático da capacitação;
- f) Metodologia para capacitação;

- g) Carga horária da capacitação;
- h) Pré-requisitos para o público-alvo da capacitação.
- 2.3.1.12.8. As capacitações serão gravadas e serão divulgadas em plataforma online da Ebserh.
- 2.3.1.12.9. Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar o Relatório de Implantação, como parte integrante do Relatório Mensal de Acompanhamento, que deverá conter:
- a) Descrição das atividades realizadas na implantação;
- b) Percentual de progresso por atividade prevista no Plano de Implantação;
- c) Percentual de progresso geral das atividades previstas no Plano de Implantação;
- d) Prazo de execução das atividades realizadas.
- 2.3.1.12.10. Será de responsabilidade da CONTRATADA a execução de todas as atividades previstas no Plano de Implantação.
- 2.3.1.12.11. O faturamento do serviço será realizado de maneira proporcional ao progresso geral das atividades apresentadas no Plano de Implantação, mediante apresentação e aceite do Relatório Mensal de Acompanhamento, conforme cronograma estabelecido no item 4.7, e estará vinculado cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos.
- 2.3.1.13. **Item 2 - Gestão e Manutenção da Plataforma**
- 2.3.1.13.1. Consiste em todas as atividades necessárias para manutenção contínua da plataforma (sustentação continuada), com foco no suporte técnico e na garantia de disponibilidade, estabilidade e desempenho da solução.
- 2.3.1.13.2. O serviço será prestado mensalmente, a partir da implantação da solução no ambiente da CONTRATANTE.
- 2.3.1.13.3. Este item será constituído dos seguintes serviços:
- I - **Hospedagem:** fornecimento da infraestrutura e dos serviços essenciais para garantir o funcionamento adequado do sistema.
- II - **Apoio ao usuário:** atendimento aos usuários do sistema com intuito de oferecer apoio e esclarecimento especializado sobre a solução, de acordo com a definição de hierarquia de suporte no ambiente de CONTRATADA.
- III - **Atualização:** aplicação de novas versões (*releases, patches, updates* etc.) da solução ou de seus componentes em função da sua evolução funcional e/ou tecnológica.
- IV - **Atualização dos materiais de capacitação:** atualização dos materiais de capacitação dos usuários, incluindo manuais, vídeos ou outro material disponibilizado, seja em função de correção ou completude de conteúdos, além da disponibilização de quaisquer modificações, atualizações ou novas funcionalidades implementadas.
- V - **Manutenção corretiva:** análise, diagnóstico, restabelecimento da disponibilidade, correção de falhas ou defeitos da solução nos ambientes da CONTRATANTE, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mal funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos funcionais ou não funcionais esperados para a solução.
- VI - **Manutenção perfectiva:** adequação da solução às necessidades de melhorias, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenibilidade e sanar aspectos ineficientes de usabilidade do sistema.
- VII - **Manutenção de interface:** adequação de interface (*layout*) da solução, compreendendo as alterações de fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudanças de botões, mudança de posição de campo ou texto na tela. Também se enquadram nessa atividade as manutenções derivadas das necessidades de adequação do sistema para atender aos padrões definidos pelo Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) e ao *Design System* Gov (DS Gov), para se adaptar e responder à diferentes dispositivos que utilizam sua interface (*design* responsivo), para adequar textos de mensagens de informação, erro, validação, aviso, alerta, confirmação de cadastro ou conclusão de processamento nas telas do sistema e mudanças em textos apresentados e/ou enviados para o usuário da aplicação.
- VIII - **Investigação de incidentes:** consiste no suporte e acompanhamento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria, quando couber, à solução nos ambientes da CONTRATANTE.
- IX - **Apuração especial:** criação e execução de *scripts* de inclusão, alteração, consulta, exclusão ou conversão de dados nos sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBD) e sistemas de *log* dos ambientes da CONTRATANTE para elaboração de relatórios, correção ou adequação de informações mantidas pela solução. Também estão incluídas nessa atividade o levantamento de informações complementares e não disponibilizadas de forma automática via aplicação ao usuário.
- X - **Acompanhamento das aplicações:** monitoramento da disponibilidade do sistema e seus serviços auxiliares.
- XI - **Operação de sistemas:** execução de quaisquer procedimentos operacionais requeridos pelo sistema em função da garantia da disponibilidade, de suas regras de negócio ou forma de construção, tais como apoio ao *backup* da solução, recuperação de ambientes, parametrização, customização e configuração da aplicação além de configuração e operação dos servidores de aplicação e dos ambientes de integração e entrega contínua (servidores de automação de entregas e orquestradores de *containers*) bem como construção e publicação dos pacotes relacionados aos ambientes da CONTRATANTE.
- 2.3.1.13.4. O serviço de Gestão e Manutenção da Plataforma abrange as atividades de apoio à execução do processo, tais como triagem, análise e atendimento dos chamados registrados além das atividades necessárias para manter a documentação da solução de sistema atualizada e compatível com as manutenções realizadas, bem como as bases de conhecimento para resolução de problemas.
- 2.3.1.13.5. A CONTRATADA deverá registrar e armazenar todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações pelo período mínimo de cinco anos.
- 2.3.1.13.6. A solução deverá estar disponível para acesso no regime 24 x 7, ou seja, 24 horas por dia, sete dias por semana.
- 2.3.1.13.7. O serviço de apoio ao usuário será prestado no formato 24 horas x 07 dias por semana, por meio de disponibilização de ferramenta tecnológica de sustentação, definida pela CONTRATANTE.
- 2.3.1.13.8. A CONTRATADA deverá prover, no mínimo, dois níveis distintos de suporte, garantindo os canais e ferramentas tecnológicas necessárias para ambos:
- a) **Apoio aos usuários:** suporte operacional destinado a atender às dúvidas e necessidades dos usuários operadores da plataforma (Agentes de Atendimento, Supervisores, Administradores Geral e Local) quanto à utilização das funcionalidades e procedimentos operacionais. Este suporte operacional será prestado das 7h às 20h, em dias úteis, por meio ferramenta tecnológica de sustentação, definida pela CONTRATANTE.
- b) **Suporte técnico à plataforma:** destinado ao registro e tratamento de incidentes, falhas ou problemas técnicos relacionados ao funcionamento da solução contratada, como indisponibilidade do serviço, erros de funcionalidade dos módulos, etc. A recepção e o registro destes chamados técnicos deverão estar disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), através de ferramenta tecnológica de sustentação, definida pela CONTRATANTE. O tratamento e a resolução destes incidentes seguirão os prazos e Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos neste Termo de Referência.
- 2.3.1.13.9. Os chamados referentes às solicitações de suporte técnico à plataforma serão registrados na ferramenta definida pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA:
- a) Abertura, registro e encaminhamento de chamados, através da ferramenta de sustentação, definida pela CONTRATANTE;
- b) A CONTRATADA deve proceder com o registro de todos os chamados abertos por telefone, por e-mail ou aplicativo de troca de mensagens, na ferramenta definida de forma a permitir o acompanhamento centralizado pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA do andamento das demandas;
- c) Os serviços serão executados preferencialmente no ambiente da CONTRATANTE, mediante a abertura de chamado técnico (requisição e/ou incidente), podendo também ser executados através do modelo remoto e/ou híbrido, caso viável, quando acordado entre as partes e autorizado pela CONTRATANTE;
- d) Os atendimentos às requisições de serviço (requisições/incidentes) deverão obedecer aos prazos especificados na seção 4.7 - REQUISITOS TEMPORAIS;
- e) A CONTRATADA deverá dispor de profissionais técnicos aptos a identificar, analisar e resolver incidentes, atender requisições e/ou propor soluções em qualquer dos componentes tecnológicos dos ambientes onde os sistemas estão instalados;
- f) A CONTRATADA deverá disponibilizar pelo menos um número de telefone para contato, conforme período de disponibilidade das soluções sustentadas. Em caso de necessidade, a CONTRATANTE poderá solicitar um chamado por telefone ou e-mail, formalizando-se o registro do chamado na ferramenta de chamados posteriormente. Neste caso, o prazo de atendimento será calculado de acordo com o primeiro contato com a CONTRATADA;
- g) Para comunicação técnica entre as partes, a CONTRATANTE poderá utilizar de todos os recursos técnicos disponíveis, incluindo (sem se limitar a): telefone, e-mail e *softwares* de mensageria instantânea (Microsoft Teams, WhatsApp etc.), com preferência para as ferramentas institucionais da CONTRATANTE.
- h) A CONTRATADA deverá emitir relatórios gerenciais mensalmente para acompanhamento sobre cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos neste Termo de Referência, para subsidiar o faturamento e eventuais glosas.
- 2.3.1.13.10. A CONTRATANTE reterá autoridade exclusiva, discricão e direitos de aprovação com relação às atividades de verificação e validação relacionadas ao cumprimento das obrigações contratuais.

- 2.3.1.13.11. A CONTRATADA entende que seus profissionais designados para execução dos serviços poderão ser convidados para reuniões iniciadas pela CONTRATANTE para fornecer conhecimentos especializados e/ou executar atividades relacionados a metodologias técnicas/operacionais deste, sem que isso represente qualquer adição de custo ao CONTRATO ou enseje remuneração adicional.
- 2.3.1.13.12. A CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados autorizados terão o direito de, a qualquer momento, avaliar o desempenho operacional e/ou de segurança da CONTRATADA em relação aos serviços contratados. A CONTRATADA deverá conceder à CONTRATANTE e a seus representantes autorizados acesso razoável às suas instalações, documentos e registros, no que se refere a este CONTRATO, para apurar quaisquer fatos relativos ao seu desempenho na entrega os serviços.
- 2.3.1.13.13. O Plano de Gestão e Manutenção da Plataforma, a ser entregue como parte integrante do Plano de Institucionalização, deverá conter:
- a) Descrição dos procedimentos para abertura e acompanhamento de chamados;
 - b) Descrição das ferramentas utilizadas para a gestão e manutenção da plataforma;
 - c) Descrição das rotinas e/ou procedimentos de monitoramento da solução;
 - d) Descrição das rotinas e/ou procedimentos de *backup* de dados; e
 - e) Descrição das rotinas e/ou procedimentos de segurança da informação.
- 2.3.1.13.14. Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar o Relatório de Gestão e Manutenção da Plataforma, como parte integrante do **Relatório Mensal de Acompanhamento**, que deverá conter:
- a) Identificação dos chamados técnicos abertos, contendo, no mínimo, tipo da demanda, criticidade, título, data de abertura, início do atendimento e prazo de conclusão;
 - b) Evidência de disponibilidade do sistema;
 - c) Identificação das atualizações do sistema, quando aplicável;
 - d) Evidência dos *backups* realizados;
 - e) Evidência dos procedimentos de segurança da informação.
- 2.3.1.13.15. O faturamento do serviço será realizado mensalmente, mediante apresentação e aceite do Relatório Mensal de Acompanhamento, conforme cronograma estabelecido no item 4.7, e estará vinculado cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço.

- 2.3.1.14. **Item 3 - Licenças de uso da plataforma**
- 2.3.1.14.1. Consiste na concessão do direito individual de acesso e utilização da solução para cada usuário autorizado pela CONTRATANTE. Esta licença habilita o colaborador designado nos Hospitais Universitários Federais (HUF) ou na Sede a operar a plataforma e suas funcionalidades, conforme as regras e permissões estabelecidas.
- 2.3.1.14.2. O licenciamento de usuários será realizado de forma planejada, conforme dimensionamento constante no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR.
- 2.3.1.14.3. Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar o Relatório de Licenciamento, como parte integrante do **Relatório Mensal de Acompanhamento**, que deverá conter:
- a) Identificação nominal (nome completo e e-mail) do usuário com licença atribuída, com a informação da data, hora e do responsável pela atribuição da licença; e
 - b) Identificação do número de acessos à plataforma no mês de referência, por usuário com licença atribuída.
- 2.3.1.14.4. O faturamento das licenças será realizado mensalmente, sendo que o pagamento será realizado apenas sobre o número de licenças em uso naquele mês, mediante apresentação e aceite do Relatório Mensal de Acompanhamento, conforme cronograma estabelecido no item 4.7.

3. **JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO**

3.1. As justificativas detalhadas da contratação estão disponíveis no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, disponível no documento anexo SEI nº [49373082](#). Nos itens a seguir apresentamos um resumo dessas informações. Recomendando que os licitantes tomem conhecimento do documento na íntegra.

3.2. **RESULTADOS E BENEFÍCIOS PRETENDIDOS**

3.2.1. A partir das análises empreendidas no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, as alternativas selecionadas apresentam a seguinte expectativa de resultados e benefícios:

- a) Assegurar a continuidade das operações contábeis e tributárias da rede Ebserh;
- b) Atender às normas contábeis e fiscais vigentes;
- c) Cumprir às obrigações legais e tributárias;
- d) Automatizar os processos, reduzindo erros e retrabalho;
- e) Garantir dados em tempo real para decisões mais assertivas;
- f) Uniformizar os processos e facilitar o treinamento dos empregados públicos;
- g) Utilizar a infraestrutura tecnológica já existente na rede Ebserh e diminuir o impacto ambiental na implantação da solução contratada.

- 3.3. **ESTIMATIVA DA DEMANDA**
- 3.3.1. A estimativa da demanda para esta contratação foi calculada com base nos dados e metodologia detalhados no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR ([49373082](#)). A metodologia incluiu:
- a) O contrato vigente do Sistema de Gestão Contábil e Fiscal em uso pelo Serviço de Contabilidade - SC/CCONT/DOF da Ebserh;
 - b) Projeção do crescimento da demanda (estimativa de integração de seis (06) novos HUFs, mais a sede, totalizando 47 CNPJ).

- 3.3.2. **Estimativa de licenças:**
- 3.3.2.1. Atualmente, integram à rede Ebserh 41 CNPJ em execução e existem mais (6) seis propostas de adesão: Universidade Federal do Cariri (UFCA), Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), Universidade Federal de Lavras (UFLA), Universidade Federal de São João Del-Rei (UFSJ), Universidade Federal de Catalão (UFCAT) e a Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPar).

Licenças para Uso do Sistema de Gestão Contábil e Tributária da rede Ebserh				
Quantitativo de CNPJ pertencentes à rede Ebserh	Quantitativo de HU/CNPJ com proposta de adesão à rede Ebserh	Quantidade de licenças a serem disponibilizadas por CNPJ/HU	Quantidade de licenças disponibilizadas para a sede	Total de licenças necessárias
41	06	04	16	200

- 3.3.2.2. A estimativa de licenças para utilização do Sistema de Gestão Contábil e Fiscal no período de 24 meses está presente na tabela abaixo:

Licenças para Uso do Sistema de Gestão Contábil e Fiscal da rede EBSERH			
Total de licenças necessárias	Total de licenças a serem contratadas mensalmente	Total de licenças a serem contratadas 12 meses	Total de licenças a serem contratadas 24 meses
200	200	2.400	4.800

- 3.4. **ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS**

A contratação pretendida está alinhada ao Objetivo Estratégico 18, que integra o Mapa Estratégico da Ebserh 2024-2028:



3.4.1. O detalhamento do alinhamento entre a contratação e Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (PDTIS 2024-2028) pode ser visto na tabela abaixo:

	Referência	Descrição
Diretriz do PDTI	Diretriz 3	Maior eficiência, transparência e controle na gestão de pessoal, recursos físicos e financeiros na Ebserh
Objetivo estratégicos	OET10	Apoiar a informatização dos processos administrativos, de transparência e controle da Ebserh
Ação	P118	Aquisição de Licenças de Softwares de Gestão Contábil e Tributária

3.5. ALINHAMENTO COM LEIS, NORMAS E REGULAMENTOS

3.5.1. Na elaboração deste documento foram observadas as seguintes fontes legais e normativas:

- a) Constituição Federal de 1988;
- b) Lei Federal nº 13.303/2016: dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- c) Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- d) Lei Federal nº 14.133/2021: Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- e) Lei nº 14.129/2021: dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital;
- f) Decreto nº 7.174/2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- g) Decreto nº 9.507/2018: dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- h) Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022: dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- i) Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023: Estabelece modelo de contratação de software e de serviços de computação em nuvem, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- j) Instrução Normativa GSI/Presidência nº 5/2021: dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal;
- k) Regulamento de Licitações e Contratos da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh (RLCE-Ebserh): regulamenta as licitações e contratos para aquisição de bens e serviços pela Ebserh, e dá outras providências;
- l) Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC) - Ebserh: institui diretrizes estratégicas que visam garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações, bem como atitudes adequadas para manuseio, tratamento, controle e proteção dos dados, informações, documentos e conhecimentos produzidos, armazenados, sob guarda ou transmitidos por qualquer meio ou recurso da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) contra ameaças e vulnerabilidades; e
- m) Norma - SEI nº 3/2024/SCCEN/CAD/DAI-EBSERH: dispõe sobre a Norma Operacional de Pesquisa de Preços da Rede Ebserh.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

- 4.1.1. A necessidade de negócio está relacionada ao fornecimento de licenças de *software* de gestão contábil e tributária para fins contábeis, fiscais e integradores de nota fiscal eletrônica para a Rede Ebserh.
- 4.1.2. O sistema deverá ter no mínimo os módulos de gestão listados abaixo:

ITEM	MÓDULO
1	SISTEMA CONTÁBIL
2	SISTEMA FISCAL
3	SISTEMA DE IMPORTAÇÃO DE NOTA FISCAL

- 4.1.3. No serviço de sustentação estão incluídas as atividades de apoio à execução do processo, tais como triagem, análise e atendimento dos chamados registrados além das atividades necessárias para manter a documentação da solução de sistema atualizada e compatível com as manutenções realizadas, bem como as bases de conhecimento para resolução de problemas.
- 4.1.4. A solução deverá possuir uma interface acessível para usuários do sistema para realização das principais operações de contato com os usuários, além de uma interface programável para integração com os demais sistemas da rede Ebserh.
- 4.1.5. A CONTRATANTE reterá autoridade exclusiva, discricão e direitos de aprovação com relação às atividades de verificação e validação relacionadas ao cumprimento das obrigações contratuais.
- 4.1.6. A CONTRATADA entende que seus profissionais designados para execução dos serviços poderão ser convidados para reuniões iniciadas pela CONTRATANTE para fornecer conhecimentos especializados e/ou executar atividades relacionados a metodologias técnicas/operacionais deste, sem que isso represente qualquer adição de custo ao CONTRATO ou enseje remuneração adicional.
- 4.1.7. A CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados autorizados terão o direito de, a qualquer momento, avaliar o desempenho operacional e/ou de segurança da CONTRATADA em relação aos serviços contratados.
- 4.1.8. A CONTRATADA deverá conceder à CONTRATANTE e a seus representantes autorizados acesso razoável às suas instalações, documentos e registros, no que se refere a este CONTRATO, para apurar quaisquer fatos relativos ao seu desempenho na entrega os serviços.

4.2. REQUISITOS TÉCNICOS DO SISTEMA

4.2.1. REQUISITOS FUNCIONAIS

Requisito	Grupo	Descrição	Tipo de Requisito (Essencial/Desejável)
-----------	-------	-----------	---

RF001	Contábil	Apresentar Demonstrações Contábeis Exigidas pela Lei nº 6.404/76, com alterações da Lei nº 11.638/2007: · Balanço Patrimonial (BP); · Demonstração do Resultado do Exercício (DRE); · Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido (DMPL); · Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC); · Demonstração do Valor Adicionado (DVA); · Análises econômicas horizontal e vertical do balanço patrimonial.	Essencial
RF002	Contábil	Gerir Cadastro de Contas Contábeis: · Criação de contas em diversos planos de contas, além de auditar o Plano para garantir que todas as contas foram inseridas; · Alteração nas estruturas de plano de contas sem necessidade de alteração na solução; · Exclusão/bloqueio de contas contábeis sem afetar os dados anteriormente registrados; · Garantir restrito acesso a inclusão/alteração/bloqueio das estruturas contábeis de acordo com o perfil de usuário utilizado; · Assegurar que as contas só recebam lançamentos no último nível de desdobramento do plano de contas utilizado.	Essencial
RF003	Contábil	Gerir Documentos Contábeis: · Alteração dos lançamentos contábeis de uma conta para outra de forma automatizada, lançando o respectivo estorno e o lançamento de ajuste; · Manter histórico de todas as alterações realizadas nos documentos contábeis; · Garantir relacionamento entre os documentos contábeis e seus possíveis estornos ou documentos de ajustes; · Garantir restrito acesso a lançamento/alteração/estorno dos documentos contábeis de acordo com o perfil de usuário utilizado por filial da CONTRATANTE; · Parametrização de históricos de acordo com a necessidade da área contábil; · Inclusão de lançamento contábeis manuais via documento hábil e com possibilidade de inclusão de histórico livre pelo usuário para fins de registro contábil do fato; · Atribuir um código de controle para todos os documentos que geram os lançamentos contábeis; · Assegurar a integralidade das informações originais para fins de preservação do registro histórico do ato; · Migração de informações contábeis dos anos anteriores; · Criação de documentos padronizados na solução; · Parametrização para automatização de lançamentos contábeis de forma padronizada.	Essencial
RF004	Contábil	Gerir Conformidade Contábil: · Consolidação entre livros; · Verificação dos saldos das contas; · Consolidação de unidades organizacionais; · Possibilitar a reclassificação contábil; · Consolidação das informações contábeis de todas as entidades vinculadas a CONTRATANTE à medida que estas são geradas; · Contabilização diária, mensal, e anual dos atos/fatos registrados no plano de contas; · Verificação do saldo de contas e parametrização de regras e validação dos mesmos; · Realizar análises de acompanhamento, sem necessitar de processos de encerramento de período; · Conciliação das contas contábeis: apropriações <i>versus</i> pagamentos; · Parametrização de regras de validação contábil pelo gestor.	Essencial
RF005	Contábil	Abrir e fechar períodos: · Emitir alertas avisando o usuário caso ele tente realizar algum lançamento contábil fora do período em aberto; · Garantir restrito acesso das funções de abertura e fechamento de períodos de acordo com o perfil de usuário utilizado; · Parametrização de regras para verificação de consistência das informações consolidadas nos balancetes, balanços e demonstrações; · Gerar lista de checagem para fechamento mensal e encerramento de exercício em conformidade com a necessidade do usuário, permitindo parametrização das regras; · Estabelecer parâmetros para que seja automatizado o processo de transferência de saldos para exercícios seguintes; · Parametrização das regras da tabela de eventos contábeis conforme a necessidade, a qualquer tempo.	Essencial
RF006	Contábil	Gerar livros Legais (BP, DRE, DFC, DMPL): · Demonstrações Contábeis e Demonstração de resultados em formatos parametrizáveis e flexíveis; · Exportação dos relatórios legais de forma nativa para o Microsoft Excel ou ferramenta similar; · Exportação dos relatórios legais de forma nativo em formato CSV; · Impressão dos relatórios legais e demonstrações financeiras; · Balancetes por unidades organizacionais com apresentação de séries históricas mês a mês; · Balancetes consolidado das unidades organizacionais com apresentação de séries históricas mês a mês; · Consulta e emissão de relatórios para fins específicos de auditoria;	Essencial
RF007	Contábil	Emitir, de acordo com <i>layout</i> solicitado pela CONTRATANTE e suportar as modificações que este venha a sofrer sem necessidade de alteração da solução, os seguintes artefatos: · Balanço Patrimonial; · Demonstração de Resultados do Exercício; · Demonstração de Fluxo de Caixa; · Demonstração da Mutação do Patrimônio Líquido;	Essencial
RF008	Fiscal	Realizar escrituração fiscal digital, guias e arquivos nos formatos exigidos pelas autoridades fiscais das três esferas, federal estadual e municipal, em conformidade com a legislação vigente , com os seguintes artefatos: · Escrituração Contábil Digital (ECD); · Escrituração Fiscal Digital (EFD ICMS IPI); · Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais (EFD-Reinf); · Emissão e Transmissão do EFD-Contribuições e Livro Fiscal Eletrônico (LFE/DF); · Gerar arquivos fiscais municipais, estaduais e federais; · Módulo de Inclusão de Tributos (MIT - DCTFWeb).	Essencial
RF009	Fiscal	Em relação à geração EFD Contribuições a solução deverá: · Permitir apurar os valores de crédito de PIS e COFINS para materiais; · Permitir consolidar todas as informações de todos as filiais da CONTRATANTE para geração do arquivo de EFD contribuições; · Permitir a extração de todos os dados necessários para o envio do arquivo do EFD Contribuições, assim como possibilidade de pré-validação dos dados enviados e possibilitar ajustes pelo usuário, como garantir a atualização dos <i>layouts</i> conforme mudanças na legislação; · Permitir a informação/manutenção de outros créditos de PIS e COFINS, crédito presumido sobre estoque abertura, eventos especiais de incorporação, fusão e cisão e ativo imobilizado (aquisição e depreciação); · Gerenciar controle de crédito de PIS e COFINS do período e de períodos anteriores; · Gerar automaticamente a apuração das contribuições de PIS e COFINS considerando os rateios de crédito proporcionais a receita apurada do período. Gerar automaticamente a apuração da contribuição previdenciária sobre a	Essencial

		receita bruta (Bloco P do EFD Contribuições), considerando as receitas apuradas no período.	
RF010	Fiscal	Em relação à Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais (EFD-Reinf) a solução deverá: · Permitir a importação de arquivos nos formatos .csv, .xls, .xlsx, .txt, bem como em outros formatos de texto simples, destinados ao armazenamento de dados tabulares; · Possibilitar a administração das informações provenientes dos arquivos importados, de forma que possam ser retificadas ou excluídas diretamente na solução proposta (sistema); · Apresentar o status da importação realizada, confirmando ou não a conclusão da operação, com a disponibilização de indicadores únicos para cada transação (ID), bem como a data, o horário e a identificação do responsável pela execução da operação; · Realizar a análise, o processamento e o tratamento das informações importadas, adequando-as ao leiaute da EFD-Reinf vigente na data do processamento, de modo que estejam devidamente estruturadas e compatíveis com os padrões exigidos pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), no âmbito do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), para o envio da Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais (EFD-Reinf); · Transmitir os arquivos e informações, devidamente ajustados aos leiautes específicos, por meio do ambiente do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), utilizando certificado digital válido, emitido por entidade credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil); · Identificar se o SPED validou e confirmou o recebimento dos arquivos transmitidos pela solução, apresentando ao usuário o Recibo e o Protocolo de Recebimento dos Eventos; · Permitir a manutenção das informações transmitidas à Receita Federal por meio do módulo EFD-Reinf, possibilitando a inserção, a exclusão e a retificação de eventos já enviados, de forma que tais alterações sejam refletidas adequadamente no SPED, no período de apuração correspondente à respectiva retificação na EFD-Reinf; · Identificar e transmitir informações relativas a diferentes pessoas jurídicas vinculadas na relação matriz-filial, a partir de diferentes CNPJs, permitindo que cada transação seja corretamente vinculada à respectiva filial e/ou matriz.	Essencial
RF011	Fiscal	Em relação à geração do SPED Fiscal a solução deverá: · Permitir a extração de todos os dados necessários para o envio do arquivo do SPED Fiscal, assim como possibilidade de pré-validação dos dados enviados e possibilitar ajustes pelo usuário, como garantir a atualização dos <i>layouts</i> conforme mudanças na legislação; · Permitir gerir de forma integrada toda escrituração fiscal, legislação SPED e o registro contábil das notas fiscais de mercadoria e serviços geradas.	Essencial
RF012	Fiscal	Em relação à geração do Livro de ISS a solução deverá: · Permitir a extração dos dados necessários para geração do Livro de ISS conforme layout disponibilizado pelas unidades da Ebserh.	Essencial
RF013	Nota Fiscal	Em relação à emissão de nota fiscal eletrônica · Permitir emissão de nota fiscal eletrônica para a Ebserh Sede e HUs.	Essencial
RF014	Nota Fiscal	Em relação a Integração de Nota Fiscal Eletrônica, deverá: · Manter arquivo de NF-e em banco de dados. O banco de dados que contém as notas fiscais deverá disponibilizar pesquisas, por todos os campos da nota fiscal, com possibilidade de geração de relatórios.	Essencial
RF015	Nota Fiscal	Em relação a Integração de Nota Fiscal Eletrônica, deverá: · Manter arquivo de NF-e em banco de dados. O banco de dados que contém as notas fiscais deverá disponibilizar pesquisas, por todos os campos da nota fiscal, com possibilidade de geração de relatórios.	Essencial
RF016	Nota Fiscal	Na Importação de NF-e a solução deverá: · Permitir a importação de todas as NF-e; · Receber e armazenar arquivo XML de nota fiscal eletrônica emitida por parceiros de negócios; · Receber e armazenar arquivo XML de cancelamento de nota fiscal eletrônica emitida por parceiros de negócios; · Receber e armazenar arquivo XML de carta de correção eletrônica emitida por parceiros de negócios; · Permitir envio de notificação em caso de aceite ou rejeição do XML de parceiros de negócios; · Validar a estrutura do arquivo XML; · Validar a assinatura digital do arquivo XML; · Validar situação do arquivo XML quando do recebimento; · Validar situação do arquivo XML quando do recebimento do DANFE.	Essencial
RF017	Nota Fiscal	Na emissão da NF-e a solução deverá: · Realizar a geração dos arquivos XML de notas fiscais eletrônicas; · Realizar a importação dos arquivos XML de conhecimentos de transporte eletrônico; · Realizar Carta de Correção, permitindo a manutenção dos registros de notas fiscais eletrônicas de mercadoria e conhecimentos de transporte para correção de eventuais erros nos documentos ou parametrizações realizadas.	Essencial
RF018	-	Permitir o agendamento de relatórios personalizados, com envio automático por e-mail no formato PDF.	Essencial
RF019	-	Possuir a função de desfazer ações executadas.	Essencial
RF020	-	O sistema deve possibilitar a alternância entre diferentes entidades sem a necessidade de encerrar ou trocar o módulo em uso.	Essencial
RF021	-	O sistema deve permitir a consolidação de dados de forma integrada e em tempo real.	Essencial
RF022	-	O sistema deve assegurar a integração de dados entre os diversos módulos.	Essencial
RF023	-	Possuir a capacidade de atribuir usuário único para cada colaborador, por meio de login e senha individualizados.	Essencial
RF024	-	Possuir controle de acesso de múltiplos usuários ao mesmo objeto e/ou informação de forma a garantir a integridade dos dados e não os sobrescrever.	Essencial
RF025	-	Possuir capacidade de manter a rastreabilidade de operações para auditoria, garantindo a estruturação de um histórico de alterações.	Essencial
RF026	-	Possuir capacidade de armazenar e visualizar informações de auditoria, como dados sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e ações realizadas, de forma a manter registros das operações de atualização e das consultas às informações preestabelecidas, permitindo o rastreamento de transações efetuadas, considerando “quem”, “quando”, “onde”, “o quê” e tipo de alteração (inclusão, alteração, exclusão e consulta).	Essencial
RF027	-	Possuir controle de acesso para que apenas usuários com privilégios de auditoria tenham acesso ao <i>log</i> de operação da aplicação.	Essencial
RF028	-	Possuir configurações de usuários com níveis de autorização e operacionalização das funcionalidades por usuários e por perfis ou grupos designados pela Ebserh, para garantia de isolamento de operações, integridade e segurança dos dados e processos. A solução deverá permitir usuários com mais de um perfil de utilização.	Essencial
RF029	-	Possuir capacidade de habilitar, desabilitar (permanente) e/ou bloquear (temporário) acesso de usuário e/ou das licenças de uso atribuídas e configurações de usuários com níveis de autorização e operacionalização das funcionalidades por perfis ou grupos designados pela Ebserh, para garantia de isolamento de operações, integridade e segurança dos dados e processos.	Essencial

RF030	-	Possuir a capacidade de exportar os dados por meio de relatórios nos formatos PDF, RTF, planilhas eletrônicas (.xlsx, .xls, .csv), arquivo de texto (.txt) e arquivo formato .xml.	Essencial
-------	---	--	-----------

4.2.2. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS DO SISTEMA

Requisito	Descrição
RNF01	Emitir mensagens de aviso, confirmação e advertência sempre que o usuário realizar operações críticas ou sensíveis.
RNF02	Garantir restrito acesso das funções de geração dos arquivos de EFD de acordo com o perfil de usuário utilizado;
RNF03	Atendimento às Normas Contábeis e Tributárias: - Adequação às normas e alterações promovidas pela Emenda Constitucional nº 132/2023 (Reforma Tributária); - Conformidade com as alterações das legislações fiscais municipais, estaduais e federais; - Alinhamento com as disposições da Receita Federal do Brasil, possibilitando o envio das obrigações acessórias conforme os <i>layouts</i> atualizados e instituídos no Sistema Público de Escrituração Digital – SPED.
RNF04	Possuir capacidade de autenticar usuários a partir da integração com o Microsoft Active Directory ou com o Azure Active Directory.
RNF05	Possuir a capacidade de acesso de diversos usuários ao mesmo tempo.
RNF06	Possuir capacidade de controlar o tempo de sessão dos usuários autenticados (ex.: 15 min, 1 hora etc.) através de parametrização.
RNF07	Possuir a capacidade de ser acessada e administrada em ambiente web, sem a necessidade de instalação de complementos, plugin ou extensões, compatível com os navegadores Microsoft Edge (versão 89 ou superior), Mozilla Firefox (versão 86 ou superior) e Google Chrome (versão 89 ou superior).
RNF08	Possuir capacidade de ser integrada a outros sistemas internos e externos da Ebserh.
RNF09	Possuir mecanismo de integração com outros sistemas baseado em <i>Application Programming Interface</i> (API) ou Web Services, que utilizem <i>Simple Object Access Protocol</i> (SOAP) ou <i>Representational State Transfer</i> (REST).

4.2.3. OUTROS REQUISITOS TÉCNICOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.2.3.1. Operar, no mínimo em Windows 7 ou superior, com processador Core i5 ou superior, com 4 GB de memória RAM ou superior e Máquina Virtual Java (JVM) de 32 bits e/ou 64 bits.
- 4.2.3.2. Ser multiplataforma, podendo ser executado, no mínimo, nos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS.
- 4.2.3.3. Possuir gerenciador de banco de dados do tipo *OpenSource* ou *Freeware*. Caso o licitante opte por soluções que impliquem custos adicionais, como por exemplo, Oracle, Microsoft SQL Server, DB2, Sybase SQL *Anywhere* ou *Windows Server*, a Ebserh poderá aceitar desde que todos os custos para o banco de dados, implantação nos servidores e estações de trabalho, bem como qualquer tipo de licenciamento, sejam integralmente arcados pela CONTRATADA.
- 4.2.3.4. Implementar **mecanismo de alta disponibilidade, incluindo *failover* e balanceamento de carga**.
- 4.2.3.5. Permitir acesso via protocolo HTTPS para a segurança das informações.
- 4.2.3.6. Ser desenvolvida em linguagem compilada, proporcionando maior desempenho.
- 4.2.3.7. Possuir interface gráfica intuitiva, com comandos claros e fáceis de compreender.
- 4.2.3.8. Possuir capacidade de realizar atualizações automáticas online nas estações de trabalho.
- 4.2.3.9. Possuir capacidade de realizar atualizações automáticas sem comprometer o uso/acesso ao sistema por parte do usuário.
- 4.2.3.10. Realizar os atendimentos de forma remota, digital e em tempo real, por meio da Central de Serviço On-line da Ebserh e/ou Microsoft Teams, permitindo o registro e a mensuração das solicitações apresentadas, realizadas e concluídas, para fins de verificação e acompanhamento das demandas.
- 4.2.3.11. Possuir capacidade de alteração da identidade visual a fim de caracterizá-la com cores e logo da Ebserh.
- 4.2.3.12. Possuir capacidade de escalabilidade vertical (capacidade do mesmo utilizar recursos de memória e CPU acrescidos na mesma máquina ou nó) e horizontal (capacidade do mesmo ser distribuído em várias máquinas ou nós) para suportar os crescimentos futuros como, aumento de usuários, integrações com novos sistemas, entre outros.
- 4.2.3.13. Possuir capacidade de executar cópia do ambiente produtivo, para outros ambientes não produtivos (desenvolvimento, homologação, treinamento) e vice-versa.
- 4.2.3.14. Suportar a segregação de ambientes de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção.
- 4.2.3.15. Possuir capacidade de tráfego de informações sensíveis utilizando criptografia, seja através da internet ou outra rede pública, com suporte ao protocolo SSL 128 bits.
- 4.2.3.16. Possuir ferramenta de *backup* do banco de dados de forma autônoma.
- 4.2.3.17. Possuir acesso online às informações do banco de dados.
- 4.2.3.18. Possuir capacidade de ter *seu backup* executado simultaneamente à sua operação.
- 4.2.3.19. Atender às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018).
- 4.2.3.20. Possuir suporte técnico no formato 24 horas x 07 dias por semana, para recepção e registro de chamados, com ferramenta para acompanhamento. O canal de atendimento a ser utilizado será definido pela Ebserh.
- 4.2.3.21. Possuir disponibilidade de 99,99% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço seja de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos.

4.3. REQUISITOS DE PROJETO

- 4.3.1. A CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados reterão autoridade, discricão e direitos de aprovação exclusivos sobre as atividades de verificação relacionadas aos projetos e processos operacionais relacionados à execução, verificação e validação dos serviços executados sob escopo do CONTRATO.
- 4.3.2. A CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados terão o direito de revisar, aceitar e rejeitar todos os componentes, entregas e atividades que a CONTRATADA e/ou sua equipe técnica é obrigada a fornecer nos termos do CONTRATO ou de uma ORDEM DE SERVIÇO aplicável, de acordo com a metodologia aplicada.
- 4.3.3. **Gerenciamento dos requisitos de configuração e uso**
- 4.3.3.1. A CONTRATADA deverá gerenciar os requisitos específicos da CONTRATANTE relacionados à sua configuração, parametrização, fluxos de atendimento, integrações e uso, garantindo que:

- a) As configurações aplicadas na plataforma atendam às necessidades de negócio e aos requisitos técnicos definidos neste Termo de Referência e detalhados no Plano de Institucionalização;
- b) Haja um processo claro para solicitar, analisar, aprovar e implementar eventuais novas configurações, parametrizações ou ajustes na solução durante a vigência contratual;
- c) A documentação da solução (conforme aplicável, como manuais de configuração para administradores ou guias de uso para operadores) reflita as parametrizações e fluxos específicos definidos para a Ebserh;
- d) Seja mantida a rastreabilidade das principais configurações aplicadas para a CONTRATANTE.

4.3.4. Plano de Institucionalização

4.3.4.1. Conforme já estabelecido na Seção 2.3.1.5, o planejamento detalhado para a implantação e operação contínua da solução será formalizado pela CONTRATADA através do Plano de Institucionalização. Este plano é o principal documento de projeto para esta contratação e deverá ser apresentado no prazo definido na seção 4.7 - REQUISITOS TEMPORAIS, contemplando, no mínimo:

- a) Plano de Licenciamento e Gestão e Manutenção da Plataforma: detalhando como será feita a gestão das licenças (ativação, desativação, controle), o monitoramento da plataforma, o suporte técnico aos usuários e a aplicação de atualizações e manutenções (corretiva, perfectiva, adaptativa, de interface) conforme descrito na Seção 2.3.1.13;
- b) Plano de Implantação: descrevendo todas as etapas, atividades, cronograma, responsáveis e recursos necessários para a disponibilização inicial da solução, incluindo instalação (se aplicável), configuração do sistema, parametrização de regras de negócio e atendimento, criação de perfis e usuários iniciais, configuração de templates, integração com AD/LDAP, testes de aceite e capacitação dos usuários, conforme Seção 2.3.1.12;
- c) Plano de Monitoramento do Serviço e Relatórios: detalhando como serão monitorados os indicadores de nível de serviço e como serão gerados e entregues os relatórios de acompanhamento (como o Relatório Mensal de Acompanhamento e o Relatório de Licenciamento).

4.3.5. Gerenciamento da Execução

4.3.5.1. A CONTRATADA deverá gerenciar a execução das atividades previstas no Plano de Institucionalização, assegurando:

- a) Cumprimento dos prazos e entregas definidos no cronograma;
- b) Comunicação proativa sobre o andamento das atividades, riscos e impedimentos;
- c) Realização de reuniões periódicas de acompanhamento com a equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

- d) Entrega dos relatórios de acompanhamento e de licenciamento nos prazos e formatos acordados;
- e) Gestão de mudanças formais caso haja necessidade de alterar o escopo, prazo ou custo originalmente planejado.

4.4. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA, IMPLEMENTAÇÃO E DE IMPLANTAÇÃO

- 4.4.1. A CONTRATANTE manterá autoridade, discricão e direitos exclusivos de definição e aprovação sobre arquitetura tecnológica, que determinará a direção técnica de curto, médio e longo prazos de suas soluções, infraestruturas e serviços, com base na necessidade do negócio, na evolução da tecnologia e no momento de sua implementação.
- 4.4.2. A CONTRATANTE manterá autoridade exclusiva, discricão e direitos de aprovação com relação ao design e entrega de serviços voltados para seu público-alvo e que se integrem diretamente com seus processos internos e/ou com políticas públicas.
- 4.4.3. A CONTRATANTE manterá autoridade exclusiva, discricão e direitos de aprovação sobre quaisquer oportunidades de reengenharia de processos de negócios que a CONTRATADA identificar. Independentemente de qualquer situação em contrário, a CONTRATANTE manterá o controle exclusivo sobre suas operações técnicas e finalísticas.
- 4.4.4. As definições acerca da arquitetura tecnológica, padrões e diretrizes de desenvolvimento de soluções de *software* estarão, sempre que aplicável, definidas na Metodologia de Desenvolvimento de Software da CONTRATANTE e/ou em seus documentos de apoio.
- 4.4.5. As especificações técnicas detalhadas que a plataforma SaaS deverá atender estão descritas na Seção 4.1 e 4.2 - REQUISITOS TÉCNICOS e REQUISITOS TÉCNICOS DO SISTEMA (FUNCIONALIDADES) deste Termo de Referência, fundamentadas no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR.
- 4.4.6. A solução fornecida pela CONTRATADA deverá possuir uma arquitetura robusta, segura e escalável, caracterizada por:
 - a) Modelo *software* como serviço (*Software As A Service - SaaS*) consistente e comprovado;
 - b) Ser preferencialmente original de nuvem (*cloud-native*), utilizando boas práticas de arquitetura para escalabilidade, resiliência e desempenho;
 - c) Ser orientada a serviços e possuir APIs (*Application Programming Interfaces*) bem documentadas e estáveis para permitir a integração segura com os sistemas internos da CONTRATANTE, conforme requisitos da Seção 4.2;
 - d) Garantir alta disponibilidade e desempenho compatíveis com os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos;
 - e) Incorporar segurança desde a concepção (*Security by Design*), protegendo os dados e as comunicações contra acessos não autorizados e outras ameaças;
 - f) Possuir mecanismos adequados de segregação de dados e configurações entre diferentes unidades ou perfis de usuários dentro da CONTRATANTE, se aplicável.
- 4.4.7. A CONTRATADA deverá demonstrar e aplicar boas práticas em:
 - a) Monitoramento contínuo do desempenho e disponibilidade da plataforma;
 - b) Gerenciamento de capacidade para garantir a escalabilidade necessária;
 - c) Práticas robustas de segurança da informação, incluindo gestão de vulnerabilidades, controle de acesso, criptografia e auditoria;
 - d) Conformidade contínua com a LGPD;
 - e) Processos definidos para gestão de atualizações (*updates, patches*) e novas versões (*releases*) da plataforma SaaS, comunicando à CONTRATANTE sobre mudanças relevantes com antecedência;
 - f) Plano de Continuidade de Negócios e Recuperação de Desastres (BCP/DRP) para a plataforma.
- 4.4.8. A CONTRATADA deverá fornecer documentação que descreva a arquitetura da solução SaaS fornecida, abordando, no mínimo:
 - a) Visão geral da arquitetura da plataforma (principais componentes, módulos, camadas e suas interações);
 - b) Descrição do fluxo de dados entre os componentes da plataforma e os sistemas externos;
 - c) Modelo de segurança da plataforma (controles de acesso, criptografia, segregação de dados etc.);
 - d) Especificação detalhada das APIs disponíveis para integração;
 - e) Estratégias de escalabilidade, disponibilidade e desempenho;
 - f) Plano de BCP/DRP da plataforma;
 - g) Informações sobre localização geográfica do armazenamento dos dados (residência de dados);
 - h) Mecanismos utilizados para monitoramento e garantia dos Níveis Mínimos de Serviço.
- 4.4.9. O processo de disponibilização e ativação da solução no ambiente da CONTRATANTE (implantação) deverá seguir o Plano de Institucionalização (definido na Seção 4.3.4) e incluirá, minimamente:
 - a) Configuração inicial: parametrização da plataforma conforme as definições e requisitos da CONTRATANTE (perfis, regras de roteamento, *templates* iniciais, identidade visual etc.);
 - b) Integração: configuração e teste da integração com os sistemas de autenticação (AD) e, potencialmente, com outros sistemas internos da CONTRATANTE via API, conforme planejado;
 - c) Testes de aceitação: realização de testes conjuntos (CONTRATADA e CONTRATANTE) para validar se a plataforma configurada atende aos requisitos funcionais e não funcionais;
 - d) Capacitação: treinamento dos usuários operadores e administradores da CONTRATANTE, conforme Plano de Implantação;
 - e) Entrada em produção: liberação controlada da solução para uso oficial pela rede Ebserh.
- 4.5. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO
- 4.5.1. Os requisitos essenciais relativos à capacitação inicial dos usuários estão definidos como parte integrante do Item 1 - Implantação da Solução (Seção 2.3.1.12) e deverão ser detalhados pela CONTRATADA no Plano de Implantação (conforme Seção 2.3.1.12.7).
- 4.5.2. Sem prejuízo do detalhamento no Plano de Implantação, a capacitação a ser fornecida pela CONTRATADA deverá, minimamente:
 - 4.5.2.1. Habilitar os usuários designados pela CONTRATANTE (HUFs e Sede) a operar o sistema de gestão contábil e tributária de forma eficiente, segura e em conformidade com os processos e políticas definidos;
 - 4.5.2.2. Abranger todos os perfis de usuários previstos para a operação da plataforma, incluindo, mas não se limitando a:
 - I - Administrador Geral: foco na configuração global da plataforma, gestão de usuários em todas as unidades, definição de regras mestras, integrações, monitoramento geral e auditoria.
 - II - Administrador Local: foco na gestão de usuários da sua unidade específica, configuração de regras locais, personalização de templates locais, gestão de horários da unidade e monitoramento local.
 - III - Supervisor: foco no monitoramento da equipe de agentes sob sua gestão, acompanhamento de atendimentos, gestão de filas, transferências, análise de métricas e relatórios de desempenho da equipe.
 - 4.5.2.3. Cobrir todas as funcionalidades relevantes da plataforma para cada perfil, incluindo configuração, parametrização e demais funcionalidades descritas na Seção 4.2.
 - 4.5.2.4. A metodologia da capacitação será síncrona, com carga horária mínima de 20 horas, no formato *online* e gravado, com instrutores e pré-requisitos definidos no Plano de Implantação, conforme item 2.3.1.12.7. As sessões gravadas deverão ser disponibilizadas à CONTRATANTE.
 - 4.5.2.5. Fornecimento de material didático de apoio em formato digital (Português do Brasil), como manuais de operação/configuração por perfil, guias rápidos e acesso às gravações das sessões de treinamento.
 - 4.5.3. Os custos associados ao planejamento, elaboração de material, disponibilização de instrutores e execução da capacitação inicial são de responsabilidade da CONTRATADA e devem estar incluso no valor do Item 1 - Implantação e capacitação da solução.
 - 4.5.4. Caso ocorram atualizações significativas na plataforma que introduzam novas funcionalidades ou alterem fluxos operacionais relevantes durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá prover material informativo atualizado (p. ex., adendos aos manuais, vídeos curtos) ou, mediante acordo entre as partes, novas sessões de capacitação focadas nas novidades, para garantir a correta utilização pelos usuários da CONTRATANTE.
- 4.6. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO
- 4.6.1. A CONTRATADA deverá prestar a GARANTIA TÉCNICA dos serviços entregues pelo prazo de 90 (noventa dias) a contar da data do recebimento definitivo. A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços/produtos deverão ser efetuadas dentro do período de GARANTIA TÉCNICA, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.

- 4.6.2. A aceitação condicional e/ou final da CONTRATADA não implica a renúncia a qualquer direito de requerer correções com base em defeitos que os procedimentos de teste aplicáveis não puderam detectar e que forem posteriormente descobertos em um componente, entrega ou solução depois que sua aceitação.
- 4.6.3. Durante o período de garantia, todas as despesas com a equipe necessária para o atendimento de garantia serão custeadas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, e deverão seguir os mesmos prazos previstos neste Termo de Referência.
- 4.6.4. O direito à GARANTIA TÉCNICA cessará caso o serviço, artefato ou código-fonte seja alterado pela própria CONTRATANTE ou por TERCEIRO por esta autorizado. Caso a própria CONTRATADA realize alterações no produto/serviço permanece inalterado o direito da CONTRATANTE à GARANTIA TÉCNICA.
- 4.7. REQUISITOS TEMPORAIS
- 4.7.1. O cronograma a seguir estabelece as etapas e os prazos para iniciação do CONTRATO:
- | Etap | Descrição | Prazo | Responsável |
|------|--|---|--------------------------|
| 1 | Assinatura do CONTRATO | Conforme definido no Edital | CONTRATANTE / CONTRATADA |
| 2 | Reunião inicial do CONTRATO | Em até 05 dias úteis após a assinatura do contrato | CONTRATANTE / CONTRATADA |
| 3 | Apresentação do Plano de Institucionalização | Em até 10 dias úteis após a reunião inicial do contrato | CONTRATADA |
| 4 | Aprovação do Plano de Institucionalização | Em até 05 dias úteis após a apresentação do Plano de Institucionalização. Caso sejam necessários ajustes, a CONTRATADA terá o prazo de até 03 dias corridos após a devolutiva da CONTRATANTE para a realização dos ajustes, e a CONTRATANTE terá o prazo de até 02 dias úteis para uma nova avaliação | CONTRATADA |
| 5 | Início da execução do Plano de Institucionalização | Em até 05 dias úteis após a aprovação do Plano de Institucionalização | CONTRATADA |
- 4.7.2. Após aprovação do Plano de Institucionalização, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente o Relatório Mensal de Acompanhamento, conforme etapas e prazos estabelecidos a seguir:
- | Etap | Descrição | Prazo | Responsável |
|------|--|---|-------------|
| 1 | Apresentação do Relatório Mensal de Acompanhamento | Até o 3º dia útil do mês subsequente. | CONTRATADA |
| 2 | Emissão do Termo de Recebimento Provisório | Até 2 dias úteis após a conclusão da Etapa 1. | CONTRATANTE |
| 3 | Inspeção de conformidade | Até 5 dias úteis após a conclusão da Etapa 2. | CONTRATANTE |
| 4 | Emissão do Termo de Recebimento Definitivo | Até 1 dia útil após a conclusão da Etapa 3. | CONTRATANTE |
| 5 | Emissão da Nota Fiscal | Até 3 dias úteis após a conclusão da Etapa 4. | CONTRATADA |
| 6 | Emissão de Ordem Bancária | Até 5 dias úteis após a conclusão da Etapa 5. | CONTRATANTE |
- 4.7.3. Prazos para atendimento dos INCIDENTES de sustentação de aplicações de software:
- 4.7.3.1. Para o atendimento das demandas, o prazo estimado será calculado de acordo com o nível de criticidade do atendimento, conforme detalhado nas tabelas abaixo:
- | Nível de severidade | Definição | Prazo máximo de sol | |
|------------------------------------|---|-----------------------|--------|
| | | Início de atendimento | Ten so |
| Nível 1 Alta (Impacto crítico) | Erro, falha e/ou indisponibilidade com parada total ou parcial da solução, de componentes-chave e/ou do ambiente de produção: erro grave com comprometimento da finalidade da aplicação (impossibilidade de execução e/ou comprometimento de fluxos e consultas, corrompimento de informações etc.) E/OU perda grave de desempenho da solução (indisponibilidade total ou parcial) E/OU bloqueio à utilização de uma funcionalidade, sem alternativa de contorno (workaround) conhecido E/OU falhas que interrompem atividades/processos corporativos e impactam criticamente a organização (área, processo de negócio primário e/ou vasto grupo de usuários) E/OU outras requisições priorizadas pela CONTRATANTE. | 15 minutos corridos | 01 ho |
| Nível 2 Média (Impacto moderado) | Erro, falha e/ou indisponibilidade sem paralisação da solução, de componentes-chave e/ou do ambiente de produção: bloqueio da utilização de uma funcionalidade ou de parte importante de uma funcionalidade) e/ou degradação de sistema/serviço, podendo ser aplicada uma solução contorno (workaround) conhecida E/OU incidentes que causam interferência em atividades/processos corporativos e impactam moderadamente a organização (área, processo de negócio e/ou grupo de usuários) | 30 minutos corridos | 04 co |
| Nível 3 Baixa (Impacto Mínimo) | Erro, falha, indisponibilidade da solução e/ou do ambiente (produção e demais ambientes) sem gravidade: não impacta funcionalidade e/ou disponibilidade do sistema/serviço (problemas pontuais na aplicação, tais aparência da funcionalidade etc.), há maneiras conhecidas de contorno o problema e gera baixo impacto à organização e/ou a grupos de usuários | 01 hora corrida | 07 co |
| Nível 4 Planejada (Impacto Mínimo) | A critério dos fiscais requisitantes, algumas demandas podem ser solicitadas e suas entregas podem ser planejadas, desde que não se enquadre nas classificações descritas nas severidades 'Alta', 'Média' ou 'Baixa' | 01 hora corrida | A co |
- 4.7.4. Prazos para atendimento das REQUISICOES de sustentação de aplicações de software:
- | Nível de severidade | Definição | Prazo máximo de solução | |
|------------------------------------|---|-------------------------|-------------------|
| | | Início de atendimento | Tempo de solução |
| Nível 1 Alta (Impacto crítico) | Solicitações/requisições de atendimento ao usuário e/ou ao gestor/gerente de soluções, incluindo notas técnicas e apoio técnico e/ou análises que impactem tomada de decisões | 30 minutos corridos | 04 horas corridas |
| Nível 2 Média (Impacto moderado) | Solicitações/requisições que tratem de produção de documentação técnica e/ou migração de dados e/ou migração de ambientes e/ou geração de massa de dados e/ou produção de scripts de bancos de dados | 01 hora corrida | 08 horas corridas |
| Nível 3 Baixa (Impacto mínimo) | Solicitações/requisições que tratem de intervenções perfectivas e/ou cosméticas e/ou preventivas e/ou alteração de componentes arquiteturais | 01 hora corrida | 24 horas corridas |
| Nível 4 Planejada (Impacto mínimo) | A critério dos fiscais requisitantes, algumas demandas podem ser solicitadas e suas entregas podem ser planejadas, desde que não se enquadre nas classificações descritas nas severidades 'Alta', 'Média' ou 'Baixa'. | 01 hora corrida | A combinar |
- 4.7.4.1. O nível de criticidade será utilizado para composição dos indicadores de desempenho dos atendimentos encerrados dentro do mês de referência.
- 4.7.4.2. Todas as intervenções ou acessos realizados remotamente serão de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo à empresa responder por quaisquer danos porventura decorrentes dessas intervenções.
- 4.8. REQUISITOS DE SEGURANÇA
- 4.8.1. A CONTRATADA deve comprometer-se a manter informações confidenciais sobre sigilo sobre todos os dados, configurações, processos, fórmulas, rotinas e quaisquer outros objetos que venham a ser disponibilizados pela CONTRATANTE à CONTRATADA para a realização dos trabalhos. Compromete-se a não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem divulgar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, sob pena prevista em lei. Só os representantes e prepostos devidamente autorizados entre as partes, cuja avaliação das informações confidenciais seja necessária e apropriada, para os propósitos especificados em contrato, terão acesso às mesmas.
- 4.8.2. Com respeito aos sócios, diretores, empregados, agentes e representantes da CONTRATADA, esta deverá dar conhecimento a todas essas pessoas dos termos do acordo de sigilo e confidencialidade, obrigando-as a respeitar os pactos de sigilo contidos no CONTRATO e demais documentos que instruem a contratação.
- 4.8.3. A CONTRATANTE disponibilizará, após solicitação da CONTRATADA, preliminarmente, ao início dos serviços todos os normativos e metodologias de sua autoria ou de utilização para as execuções dos serviços. Caberá à Ebserh disponibilizar novas versões dos normativos e metodologias, sempre que houver alterações.
- 4.9. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
- 4.9.1. A CONTRATADA deverá garantir o alinhamento à legislação brasileira e aos direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros as seguintes operações:

I - de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros de dados pessoais; e

II - de comunicações realizada por provedores de conexão e de aplicações de internet, em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional.

4.9.2. A CONTRATADA deverá garantir a conformidade da política de segurança da informação com a legislação brasileira, principalmente a observância dos requisitos e obrigações de privacidade e segurança da informação previstos no Anexo I, item 10.2, da Portaria SGD/MGI n.º 5.950/2023;

4.9.3. O processo de desenvolvimento e evolução das soluções deverá ser executado conforme a Anexo I - Política de Segurança da Informação da Ebserh (PSI-Ebserh) versão 2.0 ou superior.

4.9.4. A CONTRATADA deverá credenciar junto à CONTRATANTE todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido), bem como aqueles autorizados a retirar e/ou entregar documentos junto à CONTRATANTE. Assim como deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

4.9.5. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do CONTRATO para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.10. REQUISITOS LEGAIS

4.10.1. A prestação do serviço deve atender integralmente aos normativos exarados pelos órgãos do judiciário, legislativo, fiscalizadores e de controle correlatos, bem como aos normativos internos da Ebserh.

4.10.2. Durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá observar o cumprimento de todas as leis e normas aplicáveis ao objeto, em especial as seguintes:

- a) Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- b) Lei n.º 13.303, de 30 de junho de 2016;
- c) Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- d) Lei n.º 14.129, de 29 de março de 2021;
- e) Lei n.º 14.133, de 01º de abril de 2021;
- f) Decreto Nº 9.507, de 21 de setembro de 2018;
- g) Decreto Nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018;
- h) Decreto Nº 9.756, de 11 de abril de 2019;
- i) Instrução Normativa GSI n.º 1, de 27 de maio de 2020;
- j) Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2023;
- k) Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023;
- l) Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (ePing);
- m) Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMag);
- n) Padrões *Web* em Governo Eletrônico (ePwg);
- o) Política de Segurança da Informação e Comunicações da Ebserh (PoSIC-Ebserh);
- p) Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh (RLCE-Ebserh);
- q) Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas da Ebserh (MDS-Ebserh);
- r) Código de Ética e Conduta da Ebserh.

4.10.3. A CONTRATADA deverá observar também as leis e normais relacionadas ao pagamento das obrigações empresariais relacionadas à encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários.

4.10.4. Tratamento de dados pessoais

4.10.4.1. No tratamento de dados pessoais realizado em decorrência da relação estabelecida entre as partes, a CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem, conforme a Lei n.º 13.709/2018 (LGPD), ao seguinte:

4.10.4.1.1. Adotar medidas para conformidade de suas operações ao cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais e das orientações emanadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

4.10.4.1.2. Assegurar que o tratamento de dados pessoais será limitado ao mínimo necessário para o alcance da(s) finalidade(s) proposta(s);

4.10.4.1.3. Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem;

4.10.4.1.4. Adotar medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais, adequadas para assegurar a proteção dos direitos dos titulares de dados pessoais;

4.10.4.1.5. Cooperar entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na legislação em vigor;

4.10.4.1.6. Orientar seus colaboradores, contratados ou prepostos sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD, bem como a não divulgar indevidamente informações que envolvam dados pessoais a que tenham acesso;

4.10.4.1.7. Comunicar à outra parte, por escrito, em prazo razoável, qualquer incidente de segurança que envolva dados pessoais a que tenha acesso, tais como acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, com as informações previstas no § 1º do art. 48 da LGPD.

4.10.4.2. Especificamente a CONTRATADA se compromete ao seguinte:

4.10.4.2.1. Cientificar-se da Política de Proteção de Dados Pessoais da CONTRATANTE;

4.10.4.2.2. Apresentar todos os dados e informações solicitados pela CONTRATANTE em relação ao tratamento de dados pessoais realizado em decorrência da relação estabelecida com a CONTRATANTE e/ou adotar as providências lícitas por ela indicadas;

4.10.4.2.3. Não subcontratar atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais, salvo com prévia autorização por escrito da CONTRATANTE e, nessa hipótese, exigir de subcontratados o cumprimento dos deveres decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, permanecendo integralmente responsável por garantir a sua observância;

4.10.4.2.4. Quando verificada qualquer das hipóteses de término do tratamento de dados pessoais previstas no art. 15 da LGPD, interromper o tratamento e eliminar completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), autorizada a conservação para as finalidades estabelecidas no art. 16 da LGPD.

4.11. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

4.11.1. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável, em destaque à Instrução Normativa 94/2022/SGD, a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.11.2. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 06 de novembro de 2023 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente e que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (*Restriction of Certain Hazardous Substances*), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

4.11.3. As soluções de sistemas desenvolvidos e mantidos pela Ebserh devem atender, minimamente, aos seguintes requisitos:

- a) estar em Língua Portuguesa (Português do Brasil) para toda e qualquer comunicação e/ou interação com os usuários;
- b) possuir documentação funcional em mídia digital na Língua Portuguesa (Português do Brasil);
- c) possuir sistema de numeração decimal com a utilização de pontos para agrupamentos de grandezas e vírgulas para separação de valores menores que zero, permitindo ainda a utilização do sinal negativo para estes valores;
- d) utilizar a unidade monetária Real (R\$) em todas as operações financeiras, com exceção às operações de conversão de moeda; e
- e) possuir capacidade de gerenciar datas e horas em fusos horários diferentes;
- f) Possuir flexibilização gerencial e adequação dos serviços a volumetria de demandas;
- g) Possuir execução contratual vinculada à avaliação de qualidade e ao alcance de níveis de serviços;
- h) Garantir o sigilo e a confidencialidade das mensagens trafegadas em seus sistemas responsáveis pelos serviços.

4.12. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DE EQUIPE

4.12.1. A CONTRATADA reconhece e concorda que é responsável por fornecer recursos de pessoal adequados e suficientes para cumprir suas obrigações relacionadas à execução do CONTRATO, de acordo com os requisitos mínimos exigidos.

4.12.2. Para a presente contratação, será necessária a designação do Preposto Administrativo da CONTRATADA.

- 4.12.3. O Preposto Administrativo será responsável pela interação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA e assumirá diretamente a execução dos serviços contratados, responsabilizando-se pela gestão dos aspectos administrativos, financeiros e legais do contrato.
- 4.12.4. Para designação do Preposto Administrativo serão exigidos os seguintes requisitos:

Função	Experiência, Formação e Qualificação Técnica	Descrição das Atividades
Preposto Administrativo	Graduação completa em curso de nível superior em qualquer área de formação.	Profissional da empresa CONTRATADA responsável pela gestão dos aspectos administrativos, financeiros e legais do contrato.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 5.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos da proposta vencedora.
- 5.1.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnicos, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- 5.1.3. Encaminhar formalmente as demandas de serviços à CONTRATADA, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com critérios estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 5.1.4. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
- 5.1.5. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.
- 5.1.6. Rejeitar, com a devida justificativa, qualquer serviço executado em desacordo com as especificações e obrigações assumidas pela empresa CONTRATADA.
- 5.1.7. Notificar formalmente a CONTRATADA a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- 5.1.8. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável.
- 5.1.9. Liquidar o Empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA o valor resultante do fornecimento e/ou prestação do serviço, dentro do prazo e condições estabelecidas neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 5.1.10. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor das Notas Fiscais e/ou Faturas da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN-05/2017/SEGES/ME;
- 5.1.11. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como: (i) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS; e (ii) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 5.1.12. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.
- 5.1.13. Fornecer por escrito (ou por outro meio hábil ajustado entre as partes) as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do CONTRATO.
- 5.1.14. Permitir acesso dos profissionais da empresa CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, *softwares* e sistemas de informação para a execução dos serviços.
- 5.1.15. Permitir acesso aos ambientes tecnológicos da CONTRATANTE pelos profissionais da empresa CONTRATADA que executarem os serviços de forma remota, quando existirem.
- 5.1.16. Exigir o imediato afastamento do ambiente da CONTRATANTE, de qualquer profissional e/ou preposto da empresa CONTRATADA que, por justas razões, vier a desmerecer a confiança, embarce a fiscalização ou, ainda, que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o serviço contratado.
- 5.1.17. Comunicar previamente à CONTRATADA sobre as alterações nas plataformas de tecnologia da informação ou processos de trabalho e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
- 5.1.18. Garantir que 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, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.
- 5.2. DEVERES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA
- 5.2.1. Executar o objeto conforme especificações deste TERMO DE REFERÊNCIA e de sua proposta, zelando pelo perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.
- 5.2.2. Indicar formalmente Preposto Administrativo apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 5.2.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 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, sempre que considerar a medida necessária desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.
- 5.2.5. Cumprir todos os requisitos descritos neste TERMO DE REFERÊNCIA, responsabilizando-se pelas despesas de deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais gastos relacionados com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.
- 5.2.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/ 1990), bem como por todo e qualquer dano causado a terceiros ou à Ebserh, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela Contratante, que ficará autorizada a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 5.2.7. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Gestor do Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 5.2.8. Quando especificado, manter durante a execução do CONTRATO equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação de acordo com os requisitos contratados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 5.2.9. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203/2010.
- 5.2.10. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do CONTRATO, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/ME 05/2017.
- 5.2.11. Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao objeto e à execução do CONTRATO – responsabilizando-se inclusive por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.
- 5.2.12. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo CONTRATO, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.
- 5.2.13. Informar prontamente à CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão e comunicar ao Gestor/Fiscal do Contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 5.2.14. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este TERMO DE REFERÊNCIA, no prazo determinado.
- 5.2.15. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo e/ou modelo de execução.
- 5.2.16. Manter durante toda a vigência do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 5.2.17. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua Proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.
- 5.2.18. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 5.2.19. Quando aplicável, ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à CONTRATANTE, nos termos da legislação vigente – excetuando-se a propriedade e os direitos autorais de software e/ou solução da qual seja proprietária, nos termos do modelo de licenciamento.
- 5.2.20. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações da CONTRATANTE, assim como cumprir as normas da CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança.
- 5.2.21. Guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de toda e qualquer documentação gerada, reconhecendo serem esses de propriedade intelectual, direito autoral e uso exclusivo da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros.
- 5.2.22. Não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem divulgar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, sob as penas previstas em lei. Só os representantes e prepostos devidamente autorizados entre as partes, cuja avaliação das informações confidenciais seja necessária e apropriada, para os propósitos especificados em contrato, terão acesso às mesmas.
- 5.2.23. Manter informações confidenciais no mais estrito sigilo sobre todos os dados, configurações, processos, fórmulas, rotinas e quaisquer outros objetos que venham a ser disponibilizados pela CONTRATANTE à CONTRATADA para a realização dos trabalhos.
- 5.2.24. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução durante a execução do contrato.
- 5.2.25. Utilizar processos, metodologias e padrões definidos pela CONTRATANTE.
- 5.2.26. Manter a CONTRATANTE informada em caso de alteração de endereço, telefone, e/ou e-mail da CONTRATADA.

- 5.2.27. Apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, declaração sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais, bem como no tocante ao cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e FGTS, dos empregados que atuarem na execução do contrato.
- 5.2.28. Estabelecer rotina de apresentação de relatórios mensais e análise de desempenho do serviço contratado, possibilitando a identificação de conformidades, inconformidades e indicação de processos corretivos.
- 5.2.29. Dar conhecimento aos colaboradores que vierem fazer parte da execução contratual do Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo e Segurança da Informação (Anexo III) , obrigando-as a respeitar os pactos de sigilo contidos no contrato e demais documentos que instruem a contratação.
- 5.2.30. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança do ambiente computacional e/ou a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 5.2.31. Notificar, imediatamente, à CONTRATANTE incidente cibernético contra os serviços ou dados da instituição sob custódia da CONTRATADA.
- 5.2.32. Fazer a transição contratual, quando for o caso.
- 6. MODELO DE EXECUÇÃO**
- 6.1. VIGÊNCIA E ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**
- 6.1.1. Da vigência contratual**
- 6.1.1.1. O CONTRATO terá vigência inicial de **24 (vinte e quatro) meses**, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, até o limite total de 60 (sessenta) meses.
- 6.1.2. Das prorrogações**
- 6.1.2.1. Para fins de renovação/prorrogação contratual, o Gestor do Contrato, com base no Histórico de Gestão do Contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, deverá encaminhar à Área Administrativa, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do término do CONTRATO, a respectiva documentação para o aditamento (art. 36 da IN-94/2022/SGD/ME).
- 6.1.3. Do reajuste de preços**
- 6.1.3.1. Dentro do prazo de vigência do CONTRATO, mediante solicitação da CONTRATADA e por intermédio de apostilamento, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 01 (um) ano após a apresentação da proposta pela LICITANTE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, mediante aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), conforme previsão contida no art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
- 6.1.3.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 6.1.3.3. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor. 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.
- 6.1.3.4. O reajuste será realizado por apostilamento.
- 6.1.4. Regime de execução**
- 6.1.4.1. A presente contratação adotará como regime de execução por preço global.
- 6.1.5. Das alterações contratuais**
- 6.1.5.1. Os casos de alteração contratual deverão observar o disposto no art. 171 e seguintes do RLCE 2.0.
- 6.1.5.2. O contratado poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 6.2. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO**
- 6.2.1. Do local de execução**
- 6.2.1.1. Os serviços serão prestados à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, cujo endereço de referência é SCS Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1º ao 3º andares - Bairro Asa Sul, Brasília-DF, CEP 70308-200.
- 6.2.1.2. Considerando o modelo de contratação de *software* como serviço (*Software As A Service - SaaS*), os serviços serão prestados de maneira remota na sede e nos demais HUFs pertencentes à rede Ebserh.
- 6.2.1.3. Quando necessário, a CONTRATANTE poderá indicar local específico, em Brasília/DF, para a prestação dos serviços. Em casos excepcionais, pode ser autorizada a execução de serviços em outros locais, além daqueles citados na referência acima.
- 6.2.1.4. Considerando que os serviços também podem ser executados de forma remota, a execução das atividades fora das dependências da CONTRATANTE, não geram custos e obrigações adicionais para pagamento, devendo estes custos serem exclusivos da CONTRATADA.
- 6.2.2. Dos prazos para início da execução contratual e período de adaptação operacional**
- 6.2.2.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços conforme prazo estabelecido no item 4.7 - REQUISITOS TEMPORAIS.
- 6.2.2.2. Os primeiros 60 (sessenta) dias do primeiro ciclo de execução contratual, contados a partir do início da execução do CONTRATO (não aplicável às renovações contratuais), serão considerados como PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL, durante o qual a CONTRATADA deverá efetivar todos os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.
- 6.2.2.3. Exclusivamente durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL, não haverá incidência de eventuais reduções/glosas à remuneração, em função do eventual descumprimento de metas dos indicadores de níveis mínimos de serviço, caso ocorram.
- 6.2.2.4. Durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL, todos os indicadores de níveis mínimos de serviço serão normalmente apurados para fins de histórico, monitoramento e subsídio às decisões quanto a possível necessidade de ajustes operacionais.
- 6.2.3. Dos horários de execução contratual**
- 6.2.3.1. A definição dos horários para a execução das atividades nas instalações da CONTRATANTE ocorrerá, preferencialmente, considerando os horários de expediente na Ebserh ou mediante acordo entre as partes desde que atendidas as necessidades da CONTRATANTE e os requisitos contratados para o respectivo grupo de serviço.
- 6.2.3.2. Como padrão e quando não especificado em contrário, considerar-se-á como dia útil o período de 08 (oito) horas úteis, compreendido no intervalo entre 07h30 e 20h00, nos dias em que houver expediente na CONTRATANTE. Exceto nas condições claramente definidas nas especificações e requisitos de cada subgrupo de serviço, atividades eventualmente realizadas fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, sejam no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente da CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à CONTRATADA.
- 6.2.3.3. Os prazos específicos, quando não fixados neste TERMO DE REFERÊNCIA, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas úteis e/ou dias úteis.
- 6.2.3.4. A interrupção na execução dos serviços por parte da CONTRATADA não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou daqueles previstos nas respectivas Ordens de Serviço, salvo por motivo formalmente justificado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE.
- 6.2.4. Do preposto administrativo da contratada**
- 6.2.4.1. A CONTRATADA deverá indicar Preposto Administrativo, que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor administrativo principal junto à CONTRATANTE incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. Os requisitos de formação profissional estão definidos no item 4.12.4.
- 6.3. PROCEDIMENTOS FORMAIS DE INTERAÇÃO E COMUNICAÇÃO**
- 6.3.1. Da reunião inicial**
- 6.3.1.1. A CONTRATANTE, por intermédio do Gestor do Contrato, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas, ora denominada REUNIÃO INICIAL, com o objetivo de:
- Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre a CONTRATANTE e o PREPOSTO ADMINISTRATIVO da CONTRATADA;
 - Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;
 - Definir as providências de implantação dos serviços;
 - Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.
- 6.3.1.2. Na REUNIÃO INICIAL a CONTRATADA deverá:
- Apresentar seu PREPOSTO ADMINISTRATIVO;
 - Apresentar o Anexo III - Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo e Segurança da Informação devidamente assinado por seu representante legal;
 - Apresentar o Anexo IV - Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação devidamente assinado pelo PREPOSTO ADMINISTRATIVO e pelos demais funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados; e
 - Realizar apresentação institucional da empresa e de seus fluxos de trabalho para execução dos serviços contratados.
- 6.3.1.3. Havendo necessidade, outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre a CONTRATANTE e a(s) CONTRATADA(s), assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do(s) CONTRATO(s).

6.3.2. Das reuniões técnicas periódicas

6.3.2.1. A CONTRATANTE e a(s) CONTRATADA(s) se reunirão periodicamente, no máximo a cada semestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pela CONTRATANTE sendo obrigação da(s) CONTRATADA(s) atender às convocações.

6.3.3. Do encaminhamento das demandas

6.3.3.1. A Ordem de Serviço (OS) é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério da CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil, inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço.

6.3.3.2. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante Ordens de Serviço, a ciência/assinatura do PREPOSTO deve ser registrada em até, no máximo, 01 (uma) hora útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, a CONTRATANTE considerará a Ordem de Serviço como recebida pela CONTRATADA.

6.3.3.3. As Ordens de Serviço conterão, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Numeração de identificação (ID);
- b) Título e descrição da solicitação;
- c) Identificação do Gestor do Contrato;
- d) Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);
- e) Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda;
- f) Especificação quanto a prazos de execução, quando for o caso; e
- g) Expectativa de remuneração, quando for o caso.

6.3.3.4. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do serviço, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis, conforme o caso.

6.3.3.5. A abertura de Ordens de Serviço observará a capacidade de gestão da CONTRATANTE para gerenciar projetos e acompanhar demandas. Assim, como poderão ser replanejadas a qualquer momento a critério da CONTRATANTE, considerando suas necessidades e prioridades, o que será registrado no histórico de ocorrências.

6.3.3.6. A critério da CONTRATANTE, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a CONTRATADA se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em EDITAL e mediante prévia comunicação à CONTRATADA.

6.3.3.7. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à Ordens de Serviço, exceto nas situações previstas em Lei.

6.3.3.8. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pela CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério da CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.

6.3.4. Dos relatórios de serviço

6.3.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, mensalmente, o Relatório Mensal de Acompanhamento com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços.

6.3.4.2. O Relatório Mensal de Acompanhamento deverá conter, minimamente, as seguintes informações:

- a) Mês de referência;
- b) Relatório de Implantação;
- c) Relatório de Gestão e Manutenção da Plataforma;
- d) Relatório de Licenciamento;
- e) Relatório de Atraso na Entrega;
- f) Indicador de Atraso na Entrega (IAE), nos termos do item 19 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023;
- g) Relatório de Chamados atendidos dentro do Prazo;
- h) Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo (ICP), nos termos do item 19 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023;
- i) Relatório de Disponibilidade de Serviço;
- j) Indicador de Disponibilidade de Serviço (IDS), nos termos do item 19 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023;
- k) Relatório de Eficácia no tratamento de Chamados, Requisições ou Incidentes;
- l) Indicador de Eficácia no tratamento de Chamados, Requisições ou Incidentes (IECRI), nos termos do item 19 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.

6.3.4.3. O formato do relatório poderá ser ajustado entre as partes, podendo ser revistos a qualquer tempo a critério da CONTRATANTE.

6.3.4.4. Objetivando atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da CONTRATADA em prover tais informações é passível de sanção através da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

6.3.5. Da continuidade da prestação dos serviços

6.3.5.1. A CONTRATADA está sujeita ao cumprimento de regramentos específicos que a obrigam a prover solução de CONTINUIDADE da prestação dos serviços em situações tais como:

- a) Assegurar, nos casos de ocorrência de greves ou paralisações de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus respectivos locais de trabalho;
- b) Ao longo da execução do CONTRATO, a CONTRATADA ficará obrigada a promover, gradativamente, a transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO;
- c) Reportar à CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades, observando as obrigações da CONTRATADA;
- d) Assegurar que os serviços a serem contratados permitam a portabilidade de dados e aplicativos e que as informações da Ebserh estejam disponíveis para transferência de localização em prazo adequado, definido no termo de referência, e sem custo adicional, de modo a garantir a continuidade do negócio e possibilitar a transição contratual.

6.4. MÉTRICAS DE FATURAMENTO E MODELO DE REMUNERAÇÃO**6.4.1. Regras gerais**

6.4.1.1. Como única e integral contraprestação financeira por todos os serviços executados pela CONTRATADA e pelo cumprimento de quaisquer outras obrigações estabelecidas no CONTRATO, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores estabelecidos no CONTRATO, incluindo a aplicação dos Níveis Mínimos de Serviço.

6.4.1.2. Sobre o faturamento da CONTRATADA incidirão eventuais descontos/glosas decorrentes dos resultados e de acordo com a aplicação dos critérios de reduções ao faturamento, conforme recomendado nas normas aplicáveis às contratações públicas de tecnologia da informação por órgãos e entidades da Administração Pública Federal, considerando a análise de alternativas realizada no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR e o disposto na Súmula TCU nº 269, *in verbis*:

“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos”. [Súmula TCU nº 269]

6.4.1.3. Ainda, em atenção ao disposto na Instrução Normativa 94/2022/SGD/ME, todas as atividades inerentes ao ciclo de vida dos serviços contratados estão incluídas na métrica de pagamento em função dos resultados e/ou produtos entregues, de forma que a CONTRATANTE não efetuará pagamentos adicionais por quaisquer atividades já incluídas no escopo desses serviços.

6.4.1.4. As eventuais reduções à remuneração serão aplicadas até o limite de 30% (trinta por cento) do faturamento (mensal e/ou por ordem de serviço, conforme o caso), podendo a CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis, quando for o caso, exceto nas situações em que restar comprovado que a CONTRATADA não concorreu de maneira omissiva e/ou comissiva para o não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos.

6.4.1.5. Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite acima por 3 (três) vezes consecutivas, ou 3 (três) vezes acumuladas em um período de 6 (seis) meses, poderá ser caracterizada INEXECUÇÃO PARCIAL do CONTRATO, sujeitando a CONTRATADA às cominações sancionatórias e administrativas previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

6.4.1.6. Exceto quando expressamente previsto, a CONTRATANTE não pagará à CONTRATADA quaisquer taxas adicionais, reembolsos ou despesas de mão de obra e despesas gerais envolvidas na execução dos serviços contratados.

6.4.1.7. Conforme estabelecido neste documento ou de outra forma estabelecido na documentação complementar aplicável, todos os preços no CONTRATO serão expressos em REAIS (BRL ou R\$).

6.4.2. Critério de aceitação dos serviços

6.4.2.1. A avaliação da qualidade dos serviços prestados consistirá na verificação dos critérios relacionados a seguir e de outros que possam ser objetivamente definidos nas Ordens de Serviço e nos Níveis Mínimos de Serviço, de acordo com a especificidade da demanda e daqueles previstos no item 19.4.1 do Anexo I, da Portaria SGD/MGI n.º 5.950/2023. Os critérios mestres de avaliação dos serviços, produtos e/ou artefatos se baseiam no seguinte:

- a) Critério de Completude, Consistência e Forma: serão considerados incompletos os serviços, produtos e/ou artefatos entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes. Serão considerados inconsistentes os serviços, produtos e/ou artefatos entregues com não conformidades que impeçam o seu uso. São exemplos de não conformidades impeditivas as falhas provocadas pela operação da funcionalidade, comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações do software, bem como inadequações na documentação de natureza funcional. Serão considerados desformatados os serviços, produtos e/ou artefatos entregues com não conformidades relacionadas à forma, inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos de documentos definidos pela CONTRATANTE, desde que a forma implique prejuízo de informações ou descaracterização do artefato ou produto.
- b) Critério de Qualidade: as entregas de serviço serão avaliadas com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade poderão ser integrais ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa – de acordo com os critérios específicos de cada subgrupo de serviço.
- c) Critério de Desempenho e Produtividade: as entregas de serviços serão avaliadas com base na expectativa de desempenho mínimo definida. Entregas que não atingirem o nível mínimo de desempenho poderão ser integrais ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa, de acordo com os critérios específicos de cada serviço.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O Modelo de Gestão do CONTRATO contempla as condições para gestão e fiscalização da execução contratual, conforme disposto no art. 19 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022 e da Portaria SGD/MGI n.º 5.950, de 26 de outubro de 2023.

7.2. MONITORAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

7.2.1. Da fiscalização do contrato

7.2.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do CONTRATO consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, a ser exercido pelos seguintes representantes da CONTRATANTE especialmente designados:

- a) Gestor do Contrato: empregado com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- b) Fiscal Técnico: empregado representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- c) Fiscal Requisitante: empregado representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação; e
- d) Fiscal Administrativo: empregado representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

7.2.2. Do recebimento do objeto e da avaliação de qualidade e conformidade

7.2.2.1. O OBJETO contratado será recebido, como parte do processo de monitoramento da execução, de forma provisório e definitiva, conforme prevê o art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, observando o disposto a seguir.

7.2.2.2. O processo de recebimento do objeto será realizado de forma mensal, conforme os prazos e etapas definidos no item 4.7.2.

7.2.2.3. Recebimento Provisório

7.2.2.3.1. O recebimento provisório será realizado pelo Fiscal Técnico do CONTRATO quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço e consiste na emissão do Termo de Recebimento Provisório, que, por sua vez, consiste na “declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação”.

7.2.2.4. Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues

7.2.2.4.1. Após o recebimento provisório os fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo realizarão análise do serviço entregue, considerando:

- a) A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em CONTRATO;
- b) Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- c) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;
- d) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato;
- e) Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato;
- f) Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do Contrato.

7.2.2.4.2. Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Gestor do Contrato deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção.

7.2.2.5. Recebimento Definitivo

7.2.2.5.1. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos o Gestor do Contrato efetuará o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão de Nota Fiscal, a ser encaminhado ao Preposto da CONTRATADA.

7.2.2.5.2. Observando de forma complementar o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da IN n.º 05/2017/SEGES/ME, quando houver glosa parcial dos serviços, o Gestor deverá comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

7.2.2.5.3. Procedimentos e prazos para emissão de notas fiscais

7.2.2.5.4. A apresentação da Nota Fiscal pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 03 (três) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pela CONTRANTE (Termo de Recebimento Definitivo), sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) empregado(s) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.

7.2.2.5.5. Além dos requisitos fiscais adequados, a Nota Fiscal deverá conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.2.3. Dos procedimentos administrativos de pagamento

7.2.3.1. Após recebimento e ateste da Nota Fiscal, o Gestor do Contrato encaminhará a documentação para à área administrativa competente para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO.

7.2.3.2. A Nota Fiscal 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. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no artigo 31 da Instrução Normativa SEGES/MPDG n.º 3, de 26 de abril de 2018.

7.2.3.3. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal apresentada expressa os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável.

7.2.3.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

- 7.2.3.5. *Dos prazos para pagamento*
- 7.2.3.5.1. Recebida a Nota Fiscal pela área administrativa competente, o pagamento das obrigações deverá ocorrer em até 15 dias corridos, conforme prazo previsto no item 4.7 - REQUISITOS TEMPORAIS. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a Ordem Bancária para pagamento.
- 7.2.3.5.2. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/ME 05/2017, quando couber.
- 7.2.3.5.3. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 7.2.3.6. *Do atraso nos pagamentos*
- 7.2.3.6.1. No caso de atraso pela Contratante, os valores devidos à contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI de correção monetária.
- 7.2.3.7. *Da constatação de irregularidade no SICAF*
- 7.2.3.7.1. Nos termos do item 7.2.3, antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no EDITAL. Constatando-se a situação de IRREGULARIDADE da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.
- 7.2.3.7.2. A consulta ao SICAF tem por objetivo identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 7.2.3.7.3. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.2.3.7.4. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 7.2.3.7.5. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 7.2.3.7.6. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.
- 7.3. **APLICAÇÃO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**
- 7.3.1. **Da aplicação dos critérios de aceitação**
- 7.3.1.1. Como única e integral contraprestação financeira por todos os serviços executados pela CONTRATADA e pelo cumprimento de quaisquer outras obrigações estabelecidas no CONTRATO, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores estabelecidos no CONTRATO, incluindo a aplicação dos indicadores de medição de resultados presentes no Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.
- 7.3.1.2. Será REJEITADO, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA e seus anexos. Ainda, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.
- 7.3.1.3. Só haverá o Recebimento Definitivo (homologação), após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se à CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.
- 7.3.2. **Dos critérios de aplicação de reduções ao pagamento**
- 7.3.2.1. Nos termos do Anexo V da IN-05/2017/SEGES/ME, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:
- a) Não produziu os resultados acordados;
 - b) Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
 - c) Deixou de utilizar os materiais e/ou recursos humanos exigidos para a execução do serviço e/ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.3.2.2. O NMS poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que essa alteração:
- a) não implique acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento), permitidos pelo art. 177 do RLCE 2.0;
 - b) não configure descaracterização do objeto contratado.
- 7.3.2.3. A aplicação de descontos/glosas em função do descumprimento de critérios de qualidade, avaliação de resultados e/ou níveis mínimos de serviço exigidos não concorre com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em CONTRATO, inclusive daquelas previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo essa uma prerrogativa da Administração.
- 7.3.3. **Dos procedimentos de testes e inspeções**
- 7.3.3.1. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.
- 7.3.3.2. Quando não listados nesse TERMO DE REFERÊNCIA e/ou em seus anexos, os procedimentos de testes e inspeções estarão descritos nas metodologias técnicas associadas a cada grupo do objeto.
- 7.3.4. **Origem e forma de obtenção de informações para gestão e fiscalização**
- 7.3.4.1. Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do Gestor do Contrato.
- 7.3.4.2. Após a assinatura do CONTRATO e indicação formal dos responsáveis por sua gestão e fiscalização, será elaborado referencial com base no modelo de gestão com definição dos processos de fiscalização do CONTRATO, contendo a metodologia de fiscalização, os documentos ou as ferramentas, computacionais ou não, e controles adotados, recursos materiais e humanos disponíveis e necessários à fiscalização, entre outros.
- 7.4. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- 7.4.1. Com fundamento no artigo 178 do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes sanções:
- I - Advertência;
 - II - Multa;
 - III - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Ebserh, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 7.4.2. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Ebserh poderá, garantido o regular processo administrativo, aplicar ao contratado as seguintes sanções:
- 7.4.2.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- 7.4.2.2. **Multa de:**
- 7.4.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor anual contratado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- 7.4.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor anual contratado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- 7.4.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor anual contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 7.4.2.2.4. 0,2% a 5,0% por dia sobre o valor da parcela inadimplida do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e
- 7.4.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor anual contratado por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;
- 7.4.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 7.4.2.3. **Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Ebserh**, por prazo não superior a 2 (dois) anos.
- 7.4.3. As sanções previstas nos subitens 7.4.2.1 e 7.4.2.3 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 7.4.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

Grau	Correspondência
1	Multa de 0,50% sobre o valor da parcela inadimplida
2	Multa de 1,00% sobre o valor da parcela inadimplida

3	Multa de 2,50% sobre o valor da parcela inadimplida
4	Multa de 5,00% sobre o valor da parcela inadimplida

Tabela 2

Descrição das intercorrências de infração contratual	Métrica	Grau
Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários, caso previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	1
Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento pelo Gestor do Contrato E/OU atrasar a apresentação de Nota Fiscal sem justificativa, em desacordo com o fluxo de fiscalização pactuado	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	1
Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação E/OU deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada E/OU deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados)	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	2
Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada E/OU recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	2
Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto ou paliativo como por permanente E/OU deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude E/OU situação correlata	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	2
Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória ou sem a utilização de EPI - Equipamento de Proteção Individual (quando o uso de tais equipamentos for necessário) E/OU permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais E/OU não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	2
Utilizar as dependências ou os recursos da CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO E/OU executar o objeto em desacordo com as instruções e normas internas da CONTRATANTE	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	2
Deixar de cumprir determinação ou instrução formal da CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	3
Deixar de cumprir horários relacionados à prestação dos serviços E/OU deixar de cumprir critérios de disponibilidade E/OU deixar de cumprir requisitos de cobertura ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pela CONTRATANTE	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	3
Recusar-se a entregar à CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso E/OU fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	3
Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO E/OU recusar-se a corrigir erros ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	3
Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional E/OU deixar de efetuar sua substituição após notificação pela CONTRATANTE	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	3
Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pela CONTRATANTE	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	3
Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente E/OU praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer E/OU praticar de modo a beneficiar-se indevidamente dos resultados	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	4
Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	4
Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e/ou no comprometimento dos benefícios e funcionalidades da contratação	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	4
Destruir ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade da CONTRATANTE E/OU expor o ambiente tecnológico da CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	4
Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas gerenciais de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos indicadores de níveis de serviço	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	4
Recusar, suspender ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento	4

devidamente justificado	no cumprimento da obrigação	
Recusar, suspender, interromper ou retardar a apresentação da equipe e/ou de perfis profissionais exigidos para execução contratual e/ou autorizar a atuação de perfis na execução contratual sem prévia aprovação da CONTRATANTE	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação	4

- 7.4.5. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:
- 7.4.5.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 7.4.5.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 7.4.5.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Ebserh em virtude de atos ilícitos praticados;
- 7.4.5.4. Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta ou da vigência da ata de registro de preços, não celebrar o contrato;
- 7.4.5.5. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 7.4.5.6. Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- 7.4.5.7. Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- 7.4.5.8. Não mantiver a proposta;
- 7.4.5.9. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 7.4.5.10. Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846/2013.
- 7.4.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à contratada, observando-se o procedimento previsto no RLCE 2.0 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999, não podendo o prazo concedido para apresentação de defesa prévia ser inferior a 10 (dez) dias úteis.
- 7.4.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da Ebserh, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão cobrados judicialmente.
- 7.4.7.1. Caso a contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 7.4.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Ebserh, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.
- 7.4.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 7.4.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 7.4.11. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 7.4.12. Após o trânsito em julgado do processo, as sanções administrativas aplicadas pela Ebserh deverão ser registradas e publicadas no Sicafe. Quando a sanção aplicada decorrer de Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, os dados relativos à penalidade deverão ser incluídos no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, de que trata a Lei nº 12.846/2013.

8. MÉTRICAS DE SERVIÇO

8.1. Regras gerais de faturamento e remuneração

- 8.1.1. A remuneração da CONTRATADA será vinculada aos resultados e ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos na Seção 9 deste TERMO DE REFERÊNCIA, em conformidade com o modelo de contratação de *software* como serviço (*Software As A Service - SaaS*) estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.
- 8.1.2. Em nenhuma hipótese haverá remuneração da CONTRATADA meramente com base nas horas de serviço empenhadas em determinada atividade de forma desvinculada da entrega de resultados e/ou entrega de valor. Assim como, não haverá remuneração por serviços executados não demandados ou não especificados nas demandas.
- 8.1.3. O pagamento constitui a única e integral contraprestação financeira por todos os bens, serviços, produtos, insumos, licenças, obrigações e responsabilidades da CONTRATADA decorrentes da execução do contrato. Todos os impostos, taxas, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários incidentes sobre o objeto contratado estão inclusos nos preços apresentados.

8.2. Critérios de remuneração

- 8.2.1. A remuneração da CONTRATADA será efetuada de acordo com as regras gerais e específicas previstas no TERMO DE REFERÊNCIA, considerando:

8.2.1.1. Item 1 - Implantação da solução

- 8.2.1.1.1. O faturamento deste item será único e ocorrerá após a conclusão das atividades de implantação (instalação, configuração, parametrização, testes, carga inicial, capacitação) e o aceite definitivo pela CONTRATANTE do Relatório de Implantação, que constará no Relatório Mensal de Acompanhamento do mês de referência em que a implantação for finalizada, conforme cronograma e critérios definidos no Plano de Institucionalização e na Seção 7. Para o cálculo do faturamento deverá ser considerada a seguinte fórmula:

Valor Faturamento Item 1 = Valor total item 1 (após aceite definitivo) - Ajuste_{NMS}
Ajuste _{NMS} : Ajuste (redução/glosa) em função da aplicação dos critérios de aceitação e dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.

8.2.1.2. Item 2 - Gestão e manutenção da plataforma

- 8.2.1.2.1. O faturamento deste item será mensal, correspondendo a um valor fixo pelos serviços de hospedagem, suporte, monitoramento e manutenções (corretiva, perfectiva, adaptativa) da plataforma.
- 8.2.1.2.2. Este valor mensal está sujeito a ajustes (glosas) decorrentes do não atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos na Seção 9, especialmente aqueles relacionados à disponibilidade da plataforma (IDS), eficácia no tratamento de chamados (IECRI) e atendimento aos prazos de suporte (IAP).
- 8.2.1.2.3. A CONTRATADA deverá apresentar o Relatório de Gestão e Manutenção da Plataforma, que constará no Relatório Mensal de Acompanhamento a ser apresentado mensalmente pela CONTRATADA e validado pela CONTRATANTE. Para o cálculo do faturamento deverá ser considerada a seguinte fórmula:

Valor Faturamento Item 2 = Valor mensal item 2 - Ajuste_{NMS}
Ajuste _{NMS} : Ajuste (redução/glosa) em função da aplicação dos critérios de aceitação e dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.

8.2.1.3. Item 3 - Licenças de uso da plataforma

- 8.2.1.3.1. O faturamento deste item será mensal, calculado com base no número de licenças ativas durante o mês de referência.
- 8.2.1.3.2. A quantidade de licenças ativas será apurada por meio do Relatório de Licenciamento, que constará no Relatório Mensal de Acompanhamento a ser apresentado mensalmente pela CONTRATADA e validado pela CONTRATANTE. Para o cálculo do faturamento deverá ser considerada a seguinte fórmula:

Vt = soma (P x Q) - soma (Ajuste_{NMS})
onde: Vt : valor total a ser pago à empresa contratada; P : preço unitário por licença estabelecido no contrato; Q : quantidade de licenças efetivamente adquiridas; e Ajuste_{NMS} : valor total de desconto aplicado em virtude de não atendimento dos níveis mínimos de serviço pela contratada.

9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E CRITÉRIOS DE VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- 9.1. A verificação da qualidade constitui-se em procedimento indispensável para a fiscalização e a gestão nas contratações de software e de serviços de computação em nuvem. Essa atividade proporciona a verificação do produto entregue em relação aos resultados pretendidos.
- 9.2. Os indicadores de níveis de serviço e critérios de verificação da qualidade dos serviços poderão ser revisados e/ou ajustados, a critério da CONTRATANTE, seja em função da revisão dos processos internos de trabalho, da modernização tecnológica ou da atualização de normativos relacionados à contratação de serviços de computação em nuvem.
- 9.3. Com vistas a assegurar a efetiva prestação de serviço com a qualidade esperada, os indicadores de níveis de serviço adotados são métricas associadas a resultado e abrangem, no mínimo, as dimensões de qualidade, desempenho do produto e prazo de entrega.
- 9.4. A Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023 define os indicadores mínimos que devem ser adotados nas contratações de software e de serviços de computação em nuvem:

- a) Indicador de Atraso na Entrega (IAE);
- b) Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo (ICP);
- c) Indicador de Disponibilidade de Serviço (IDS);
- d) Indicador de Eficácia no tratamento de Chamados, Requisições ou Incidentes (IECRI);

9.5. INDICADOR DE ATRASO NA ENTREGA (IAE)

Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos ou serviços constantes na Ordem de Serviço (OS).
Meta a cumprir	IAE <= 0 (A meta definida visa garantir a entrega dos produtos ou serviços constantes nas OS dentro do prazo previsto.)
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS.
Periodicidade	Para cada OS encerrada.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço (OS) e/ou Termo de Recebimento Provisório (TRP)
Mecanismo de cálculo (%)	IAE = TEX - TEST Onde: IAE: Indicador de Atraso na Entrega; TEX: Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos serviços da OS. A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS. A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeite a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quando a Contratada entregar os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico; TEST: Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.
Início da vigência	A partir da emissão da OS.
Sanções/faixas de ajuste	IAE <= 0: Pagamento integral da OS; IAE >= 1 e < 30: Aplicar-se-á glosa de 0,5% por dia de atraso sobre o valor da OS ou fração em atraso; IAE >= 30: Aplicar-se-á glosa de 10% sobre o valor da OS ou fração em atraso acrescido de 0,5% por dia de atraso sobre o valor da OS ou fração em atraso limitado em 30% sobre o valor da OS, bem como multa de 2% sobre o valor anual contratado.

9.6. INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO (ICP)

Finalidade	Assegurar que os chamados de suporte técnico estejam dentro do prazo, do início ao fim do atendimento.
Meta a cumprir	ICP >= 95% (assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo, do início ao fim do atendimento).
Forma de acompanhamento	Cálculo do prazo de cada solicitação de suporte técnico em relação ao nível de serviço.
Periodicidade	Mensalmente.
Instrumento de medição	Aferido por meio de ferramenta para acompanhamento a ser definida pela Ebserh.
Mecanismo de cálculo (%)	ICP = (QAP / QTA) x 100 Onde: ICP: Indicador de Chamados atendidos dentro do prazo; QAP: Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo; QTA: Quantidade total de chamados atendidos.
Início da vigência	Do primeiro ao último dia do mês anterior à medição.
Sanções/faixas de ajuste	ICP >= 95%: Pagamento integral da OS; ICP >= 85% e < 95%: Glosa de 1,5% sobre o valor da OS; ICP >= 78% e < 85%: Glosa de 3% sobre o valor da OS; ICP >= 72% e < 78%: Glosa de 5% sobre o valor da OS; ICP < 72%: Será aplicada a multa de 1% sobre o valor anual contratado, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.

9.7. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO (IDS)

Finalidade	Assegurar a disponibilidade do serviço durante o período especificado.
Meta a cumprir	IDS >= 98% (percentual de tempo que se espera que serviço esteja em funcionamento).
Forma de acompanhamento	Relatório mensal consolidado de disponibilidade do serviço durante o período.
Periodicidade	Mensalmente.
Instrumento de medição	Aferido por meio de ferramenta para acompanhamento a ser definida pela Ebserh.
Mecanismo de cálculo (%)	IDS = Média (FRP / HTP) x 100 Onde: IDS: Indicador de Disponibilidade de Serviço; FRP: Horas totais de funcionamento do serviço no período, descontadas as horas de manutenção preventiva e as horas indisponíveis justificadas; HTP: Horas Totais do Período, descontadas as horas de manutenção preventiva e as horas indisponíveis justificadas.
Início da vigência	Do primeiro ao último dia do mês anterior a medição.
Sanções/faixas de ajuste	Glosa de 1% sobre o valor da OS para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 30% sobre o valor da OS. Para valor do IDS abaixo de 95%, aplicar-se-á multa de 5% do valor anual contratado.
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição.

9.8. INDICADOR DE EFICÁCIA NO TRATAMENTO DE CHAMADOS, REQUISIÇÕES OU INCIDENTES (IECRI)

Finalidade	Apurar a eficácia da contratada na resolução de chamados sem a necessidade de reabertura.
Meta a cumprir	IECRI >= 98% (chamados solucionados na demanda original).
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e inspeções de chamados por amostragem.
Periodicidade	Mensalmente.
Instrumento de medição	Aferido por meio de ferramenta para acompanhamento a ser definida pela Ebserh.
Mecanismo de cálculo (%)	IECRI = ((TCF - TCR) / TCF) x 100 Onde: IECRI: Indicador de Eficácia no tratamento de Chamados, Requisições ou Incidentes; TCF: Total de chamados fechados; TCR: Total de chamados reabertos.

Início da Vigência	Do primeiro ao último dia do mês anterior a medição.
Sanções/faixas de ajuste	Glosa de 1% sobre o valor da OS para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 30% sobre o valor da OS.

10. **ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO**
10.1. Nos termos do art. 34, caput, da Lei 13.303, de 2016 e do art. 28, inciso VI do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh- RLCE, o custo estimado da contratação será sigiloso. O detalhamento do custo total estimado encontra-se no processo SEI nº 23477.012167/2025-89, que será anexado ao presente processo após a fase externa da licitação.

11. **ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**
11.1. Na forma do art. 21 da Instrução Normativa nº 94/2022/SGD/ME, a adequação orçamentária e o cronograma físico-financeiro contém a estimativa do impacto econômico-financeiro no orçamento do órgão ou entidade, com indicação das fontes de recurso e o cronograma de execução física e financeira, contendo o detalhamento das etapas ou fases da solução a ser contratada, com os principais serviços ou bens que a compõe, e a previsão de desembolso para cada uma delas.
11.2. A indicação de fonte de recursos será realizada posteriormente, conforme processo estabelecido pela Diretoria de Orçamento e Finanças.
11.3. Quanto ao cronograma de implantação, consideramos adequado recomendar que esse se dê de forma escalonada visando a garantir o adequado planejamento das ações e a melhor programação orçamentária:

Item da contratação			Percentual de implantação por período											
Item	Natureza	Exercício	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
01 a 03	449036-45	2025	-	-	-	-	-	-	-	25%	25%	25%	25%	100%

12. **DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**
12.1. Na forma dos arts. 23 e 25 da IN/94/2022/SGD/ME, são apresentados a seguir as definições a serem aplicadas na fase de SELEÇÃO DO FORNECEDOR, observando-se as demais disposições legais e normativas aplicáveis às contratações públicas.
12.2. **Modalidade e tipo de licitação**
12.2.1. *Da modalidade de licitação e do critério de julgamento*
12.2.1.1. Considerando a natureza comum dos bens e/ou serviços pretendidos, nos termos do art. 32, inciso IV, da Lei nº 13.303/2016, o disposto no inciso IV, do art. 4º, do RLCE 2.0 e no § único do art. 25 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, a licitação será realizada na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, observado o critério de julgamento MENOR PREÇO por GRUPO.
12.2.1.2. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa aberto e fechado, na forma do disposto no art. 51 do RLCE 2.0, no qual as licitantes apresentam lances públicos e sucessivos, com intervalo de 0,75%, com prorrogações, na forma do Edital.
12.2.2. *Do parcelamento ou não parcelamento da solução*
12.2.2.1. Com o objetivo de garantir a qualidade e a eficiência do objeto da contratação - *Software* como Serviço (SaaS), buscando maior produtividade, padronização e economia de escala, a Ebserh optou por manter os itens de implantação e capacitação da solução, gestão e manutenção da plataforma e licenças de uso de *softwares* de gestão contábil e tributária executados pela mesma empresa.
12.2.2.2. **Crítérios de seleção do fornecedor**
12.2.3. Considerando o disposto no art. 23 da IN/94/2022/SGD/ME, estão detalhados a seguir os CRITÉRIOS TÉCNICOS para seleção do fornecedor. Os critérios de qualificação jurídica e econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no EDITAL.
12.2.4. *Dos critérios técnicos de habilitação*
12.2.4.1. Considerando o disposto no art. 23 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, estão detalhadas a seguir as exigências de habilitação técnico-operacional para seleção do fornecedor. As exigências de habilitação jurídica, regularidade fiscal, seguridade social e trabalhista e capacidade econômico-financeira estão previstas no Edital.
12.2.4.2. Será requerido das empresas LICITANTES, para fins de HABILITAÇÃO TÉCNICA, mediante apresentação de documentação hábil, a demonstração do atendimento ao seguinte conjunto de requisitos mínimos:

- a) Apresentação de ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA, nos termos do item 12.2.4.4;
- b) Apresentação de PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇOS, nos termos do item 12.2.4.5.
- c) Declaração de que a licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

12.2.4.3. É facultado à CONTRATANTE a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA na fase de habilitação técnica, incluindo todos os eventuais documentos anexados.
12.2.4.4. *Da comprovação da capacidade técnica*
12.2.4.4.1. Para efeito de qualificação técnica, a LICITANTE deve demonstrar sua aptidão e capacidade técnico-operacional mínima adequada para a execução do OBJETO pretendido, mediante comprovação de prestação bem-sucedida de serviços em características e quantidades compatíveis com a presente licitação, por meio de apresentação de um ou mais ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA ou DOCUMENTO(S) SIMILAR(ES) que deverão comprovar o atendimento aos seguintes requisitos mínimos:

Item	Exigência	Justificativa
02 - Gestão e manutenção da plataforma	Prestação do serviço por um período mínimo de 06 (seis) meses consecutivos.	Corresponde a cerca de 25% do volume 24 meses de gestão e manutenção da plataforma para a presente contratação
03 - Licenças de uso da plataforma	480 (quatrocentos e oitenta) licenças de uso da plataforma	Corresponde a cerca de 10% do volume 24 meses de licenças estimadas para a presente contratação

12.2.4.4.2. Os ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA devem atender, ainda, ao seguinte:
a) Evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao objeto da presente licitação - contendo descrição adequada, clara e suficiente do(s) serviço(s) executado(s) ou em execução;
b) Referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente do LICITANTE;
c) Conter a identificação do(s) contrato(s) vinculado(s) e do(s) período(s) a que se referem os serviços executados, podendo considerar contratos já executados ou em execução.

12.2.4.4.3. Será admitido o somatório de ATESTADOS para comprovar a capacidade técnico-operacional do LICITANTE.
12.2.4.4.4. Visando garantir a razoabilidade e a ampliação da competitividade do certame, serão admitidos atestados em outras unidades de medida (tais como PF, UST e outras), desde que demonstrada e comprovada a correlação entre a métrica e a quantidade de horas de trabalho empreendidas na execução contratual, resultando no inequívoco atendimento à exigência mínima acima descrita. Também poderão ser aceitos ATESTADOS cujas atividades executadas não estejam listadas de forma idêntica àquelas acima previstas – desde que o objeto da contratação e os serviços executados sejam compatíveis com o da presente contratação, devendo tal compatibilidade restar suficientemente clara nos ATESTADOS e/ou nos seus documentos complementares.
12.2.4.4.5. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, podendo ser exigida, nos casos de dúvida justificada por parte do agente de licitação, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
12.2.4.4.6. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexistência das informações atestadas, desconstituirá o(s) ATESTADO(S) – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.
12.2.4.4.7. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, poderão ser considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, desde que comprovada sua veracidade através de diligências. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente. Ainda, com respeito aos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA:

- a) Devem estar relacionados ao objeto da licitação;
- b) Devem ser pertinentes e compatíveis às características, quantidades e prazos exigidos na licitação;
- c) Podem ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com correta identificação do emissor;
- d) Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
- e) Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);
- f) Devem conter identificação clara e suficiente do Atestante; e
- g) Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

12.2.4.4.8. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, a CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, ou seja, a demonstração de que a licitante possui condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração, caso venha a sagrar-se vencedora da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado, o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalidades. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante.

12.2.4.5. *Da proposta técnica e de preços*

12.2.4.5.1. A PROPOSTA DE PREÇOS contendo o resumo das condições comerciais proposta deverá ser apresentada de acordo com o modelo do Anexo VI - Modelo de Proposta de Preços, observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados sendo que, em ambos os casos, deverá ser observada a validade mínima não inferior a 60 (sessenta) dias corridos a partir da data da sessão pública.

12.2.4.5.2. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como (não se limitando a): transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais eventualmente designados para a prestação dos serviços, tais como (não se limitando a): deslocamentos, hospedagens, treinamentos etc.

12.2.4.5.3. A LICITANTE deverá declarar, no momento de sua PROPOSTA, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação – comprometendo-se a manter produtividade mínima mensal não inferior a 1/24 (um vinte e quatro avos) do quantitativo global previsto para a contratação, por GRUPO.

12.2.4.5.4. A LICITANTE deverá obrigatoriamente encaminhar DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS dos serviços objeto da PROPOSTA em nível de detalhamento que permita a identificação de todos os recursos produtivos utilizados (insumos), com as respectivas quantidades e custos unitários e totais – a exemplo da Planilha de Custos e Formação de Preços de que trata o item 1 do ANEXO VI da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.

12.2.4.5.5. A PROPOSTA deverá ser redigida em língua portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no TERMO DE REFERÊNCIA.

12.2.4.5.6. A LICITANTE é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

- a) Cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;
- b) Cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

12.2.4.5.7. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao agente de licitações ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos.

12.2.4.5.8. Independentemente do percentual de tributo indicado na proposta da licitante, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente quando do pagamento dos serviços, sendo que as alíquotas de tributos cotadas pelo licitante não podem ser superiores aos limites estabelecidos na legislação tributária.

12.2.4.5.9. As empresas optantes pelo Simples Nacional deverão apresentar os percentuais de ISS, PIS e COFINS compatíveis com as alíquotas a que estão obrigadas a recolher, conforme previsão contida na Lei Complementar n.º 123/2006.

12.2.4.5.10. A composição de encargos sociais das empresas optantes pelo Simples Nacional não poderá incluir os gastos relativos às contribuições que estão dispensadas de recolhimento, conforme dispõe o artigo 13, § 3º, da referida Lei Complementar n.º 123/2006.

12.2.4.5.11. Será realizada uma prova de conceito- POC, conforme item 12.2.4.7, e será produzido um relatório que incluirá as observações feitas pela equipe da Ebserh envolvida, detalhando as atividades realizadas, os itens testados e os resultados dos testes. O relatório registrará os resultados obtidos e incluirá a avaliação da equipe quanto à aprovação ou reprovação da solução apresentada.

12.2.4.5.12. A aceitação do objeto estará condicionada ao atendimento de, no mínimo, 85% (oitenta e cinco por cento) dos requisitos especificados. Este percentual representa o limiar mínimo de conformidade que a solução entregue deve alcançar para ser considerada satisfatória e, conseqüentemente, ser aceita pela CONTRATANTE.

12.2.4.6. *Da vistoria técnica*

12.2.4.6.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de PROPOSTAS, os LICITANTES poderão realizar VISTORIA TÉCNICA nas instalações citadas no item 6.2.1 acima ou em formato online, acompanhado por empregado designado para esse fim. Quando autorizadas, as VISTORIAS TÉCNICAS poderão ser realizadas de segunda à sexta-feira, em dias úteis, no horário entre 09:00 horas e 18:00 horas, com duração estimada de 02 (duas) horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo e-mail pregao@ebserh.gov.br, com até 24 horas de antecedência do último dia disponível para a visita.

12.2.4.6.2. Na VISTORIA TÉCNICA serão apresentadas aos LICITANTES interessadas as seguintes informações, cujo nível de sensibilidade ou detalhamento não permitem sua divulgação junto a esse TERMO DE REFERÊNCIA:

- a) Apresentação do modelo e dos requisitos da contratação, com base dos documentos do Edital;
- b) Detalhamento e esclarecimento de dúvidas sobre ambiente tecnológico e os sistemas de informação da CONTRATANTE;
- c) Esclarecimento de eventuais dúvidas e questionamentos elaborados pelos LICITANTES acerca do presente TERMO DE REFERÊNCIA, inclusive das planilhas de formação de custos e modelo de proposta, além das demais informações prestadas durante a VISTORIA TÉCNICA.

12.2.4.6.3. O prazo para VISTORIA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a realização da VISTORIA, o licitante e/ou o seu representante, deverão estar devidamente identificados.

12.2.4.6.4. Em virtude da necessidade de manter a segurança no ambiente do órgão, o representante legal da LICITANTE deverá manter compromisso no sigilo das informações e dados colhidos, não divulgando, publicando ou fazendo uso das informações obtidas durante a vistoria. Essa precaução objetiva garantir que as informações e detalhamento do ambiente que não sejam difundidas publicamente dando ensejo para equipes do tipo *hackers*, que poderiam tentar desbloquear e invadir o ambiente tecnológico da Ebserh no intuito de burlar as regras de segurança atualmente implementadas.

12.2.4.6.5. O representante legal da licitante deverá apresentar, no início da vistoria, o Termo de vistoria e sigilo, conforme modelo especificado no Anexo VII - Termo de Vistoria e Sigilo.

12.2.4.6.6. Em caso de dispensa de vistoria, o representante legal da licitante deverá apresentar, em conjunto com a PROPOSTA DE PREÇOS, o Termo de Dispensa de Vistoria, conforme modelo especificado no Anexo V - Termo de Dispensa de Vistoria.

12.2.4.7. *Da Prova de Conceito (POC)*

12.2.4.7.1. Com o objetivo de assegurar a eficiência do processo e garantir a seleção da proposta mais vantajosa para a administração na execução do objeto licitado, será realizada uma análise técnica detalhada da solução apresentada por meio da aplicação de uma Prova de Conceito - POC. Essa análise visa verificar a capacidade do fornecedor em atender integralmente aos compromissos e às exigências técnicas estabelecidas no edital.

12.2.4.7.2. Durante a POC, a LICITANTE deverá demonstrar que atende aos requisitos especificados no Anexo II - Especificação dos Requisitos ([50441940](#)).

12.2.4.7.3. A LICITANTE deverá conduzir a Prova de Conceito (POC) de forma a demonstrar que a solução proposta atende integralmente (100%) dos requisitos funcionais e não funcionais especificados.

12.2.4.7.4. Caso a LICITANTE não comprove a totalidade do atendimento na Primeira Sessão da POC, poderá, no prazo de até 08 (oito) dias corridos, apresentar a comprovação dos requisitos pendentes em uma Segunda Sessão da POC.

12.2.4.7.5. A LICITANTE somente terá o direito em participar da Segunda Sessão, se atender, no mínimo, 85% (oitenta e cinco por cento) dos requisitos funcionais e não funcionais durante a Primeira Sessão da POC.

12.2.4.7.6. De todo modo, em conformidade com o princípio da publicidade, será garantido a todas as licitantes interessadas o acompanhamento dessas etapas.

12.2.4.7.7. Após a análise da proposta, a CONTRATANTE irá agendar uma reunião online com a LICITANTE onde para que seja definido um cronograma para a apresentação do sistema. A reunião terá uma duração máxima de 04 horas. Durante a reunião, a LICITANTE deverá esclarecer todas as dúvidas e obter todas as informações que achar necessário.

12.2.4.7.8. Para que seja possível a análise, a LICITANTE deverá disponibilizar todos os artefatos necessários para comprovar a implementação da prova de conceito. Ao disponibilizar os artefatos para a CONTRATANTE, a LICITANTE concordará que os mesmos serão anexados ao processo administrativo da contratação, podendo ser publicizado nos canais institucionais da CONTRATANTE. A CONTRATANTE somente poderá utilizar os artefatos produzidos no âmbito do presente processo administrativo de contratação, sendo vedada a utilização para qualquer outro fim.

12.2.4.7.9. Apresenta-se a seguir o cronograma da prova de conceito:

Etap	Descrição	Prazo	Responsável
1	Apresentação da proposta	Conforme edital.	LICITANTE
2	Agendamento das reuniões para definição do cronograma para a apresentação do sistema.	Até 5 dias úteis após a conclusão da Etapa 1.	CONTRATANTE
3	Reunião de para esclarecimento de dúvidas- com duração máxima de 04 horas	Conforme Etapa 2.	CONTRATANTE / LICITANTE
4	Apresentação do sistema com a verificação do atendimento aos requisitos funcionais e não funcionais (Primeira sessão)	Até 15 dias corridos após Etapa 3.	LICITANTE
5	Segunda sessão da POC, caso houver	Até 8 dias corridos após a Etapa 4.	LICITANTE

6	Análise dos artefatos produzidos	Até 5 dias úteis após a conclusão da Etapa 4.	CONTRATANTE
---	----------------------------------	---	-------------

- 12.2.4.7.10. As reuniões online serão gravadas e serão anexadas ao processo administrativo da contratação.
- 12.2.4.7.11. A LICITANTE poderá convidar, para participação das reuniões, o número de profissionais de seu corpo técnico que considerar necessário.
- 12.2.4.7.12. A prova será conduzida no formato de sessão pública.
- 12.2.4.7.13. O licitante deverá fornecer um login e senha de acesso à solução em um ambiente computacional designado para a realização da POC.
- 12.2.4.7.14. A solução deve utilizar uma base de dados contendo informações abrangentes o suficiente para demonstrar o escopo especificado definido pela Ebserh.
- 12.2.4.7.15. Na condição em que a solução apresentada não seja capaz de realizar a POC, a LICITANTE será desclassificada do certame. Nesse caso, a LICITANTE com a segunda melhor proposta classificada será convocada para realizar a POC. Esse processo continuará sucessivamente até que uma proposta atenda às especificações deste edital e seus anexos.
- 12.2.4.7.16. Para avaliação de cada requisito, serão utilizados os seguintes critérios:
- a) Atende, totalizando 100% da pontuação prevista para o requisito;
- b) Atende com ressalvas, totalizando 50% da pontuação prevista para o requisito;
- c) Não atende, sem pontuação.
- 12.2.4.7.17. Para ser considerada APROVADA, a LICITANTE deverá:
- I - Atender, na primeira sessão pública, no mínimo, 85% dos requisitos funcionais e não funcionais especificados;
- II - Atender, na segunda sessão pública os 15% restantes dos requisitos funcionais e não funcionais que não foram contemplados na primeira sessão;
- III - Ao final da POC, atender 100% dos requisitos funcionais e não funcionais especificados;
- 12.2.4.7.18. Ao término da POC, um Parecer Técnico deverá ser produzido, incluindo observações feitas pela equipe nomeada pela Ebserh, das atividades realizadas, itens testados e os resultados dos testes. Este parecer deverá registrar os resultados obtidos e a indicação da equipe, aprovando ou reprovando a solução oferecida, dentro do prazo de até 5 (dias) dias úteis.
- 12.2.5. **Critérios de julgamento**
- 12.2.5.1. A LICITANTE será considerada tecnicamente habilitada se restar inequivocamente comprovado ter atendido integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação, dessa forma:
- a) Tenha apresentado sua PROPOSTA DE PREÇOS em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 12.2.4.5 - Da proposta técnica de preços, acompanhada do DEMONSTRATIVO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS;
- b) Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que atendam aos requisitos estabelecidos no item 12.4.4.1 - Da comprovação da capacidade técnica;
- c) Tenha apresentado o Anexo VII - Termo de Vistoria e Sigilo ou o Anexo V - Termo de Dispensa de Vistoria devidamente assinado, caso não tenha realizado vistoria técnica nas dependências da Ebserh.
- d) Tenha sido aprovada na Prova de Conceito- POC.
- 12.2.5.2. A LICITANTE será considerada inabilitada caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnicos de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos obrigatórios exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior (exceto àquelas requisitadas em procedimento de DILIGÊNCIA). Durante a avaliação documental, a CONTRATANTE poderá solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.
- 12.2.6. **Critérios de aceitabilidade de preços unitários e globais**
- 12.2.6.1. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade o cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o presente TERMO DE REFERÊNCIA, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 12.2.6.2. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do LICITANTE, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, ressalvada a possibilidade de saneamento de eventuais falhas ou erros que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica em conformidade com os termos do Acórdão TCU n.º 1.211/2021-Plenário.
- 12.2.6.3. Os critérios de aceitabilidade de preços globais e unitários serão aqueles apresentados no item 10 - ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO.
- 12.2.6.4. Não serão aceitos PREÇOS IRRISÓRIOS E/OU INEXEQUÍVEIS, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias.
- 12.2.6.5. Para fins de aplicação na fase de análise das propostas de preço, considerar-se-á que são POTENCIALMENTE INEXEQUÍVEIS aquelas propostas que inviabilizem a execução do CONTRATO, por apresentarem preços que não reflitam os custos dos insumos necessários e tributos incidentes, em bases de mercado, sendo adotadas como linha de base para análise as referências apresentadas no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR da presente contratação. Havendo indício de inexecuibilidade e/ou identificadas inconsistências nos cálculos do Demonstrativo de Custos e Formação de Preços da proposta, serão instauradas tantas quantas diligências forem necessárias para que as licitantes ofertantes possam comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação/desclassificação.
- 12.2.6.6. Para comprovar exequibilidade, as LICITANTES deverão apresentar justificativas fundamentadas em arcabouço documental que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessários à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados (se assim a legislação exigir). Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar exequibilidade.
- 12.2.6.7. São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexecuibilidade dos preços ofertados:
- a) CONTRATO(S) e FATURA(S) com objetos e preços compatíveis aos ofertados pelas LICITANTES para a presente contratação, acompanhado(s) de notas fiscais e declaração(ões) de contratantes que comprovem a execução satisfatória do objeto;
- b) MEMÓRIAS DE CÁLCULO, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.
- 12.2.6.8. A CONTRATANTE poderá diligenciar diretamente os ÓRGÃOS CONTRATANTES em busca de informações acerca da qualidade de serviços prestados e/ou qualquer outra informação que julgue pertinente para subsidiar suas decisões.
- 12.2.6.9. Tendo em mãos todas as informações julgadas necessárias, a CONTRATANTE promoverá análise crítica da composição de preços unitários e globais ofertados pelos licitantes, com base na avaliação da memória de cálculo de composição de custos e formação de preços dos serviços a serem contratados.
- 12.2.6.10. É de inteira responsabilidade das LICITANTES prover as informações para composição de sua memória de cálculo e as informações/documentos complementares exigidos em procedimento de diligência, não lhe cabendo alegar desconhecimento dos critérios de análise da PROPOSTA.
- 12.2.6.11. Antes de ter propostas desclassificadas por inexecuibilidade, às LICITANTES será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições definidos pelo instrumento convocatório e com base nas boas práticas licitatórias.
13. **DEMAIS CONDIÇÕES GERAIS**
- 13.1. **Da garantia de execução**
- 13.1.1. O adjudicatário prestará GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO, em conformidade com o art. 70, § 1º, da Lei n.º 13.303/2016 e com o art. 144, §1º, do RLCE 2.0, com validade anual durante a execução do CONTRATO e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 2,5% (DOIS VÍRGULA CINCO POR CENTO) do valor anual do respectivo CONTRATO.
- 13.1.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da assinatura do CONTRATO, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de GARANTIA, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 13.1.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da GARANTIA acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor anual do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a CONTRATANTE a promover a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.
- 13.1.4. A validade da GARANTIA, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN-05/2017/SEGES/ME. A GARANTIA assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do CONTRATO e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do CONTRATO;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.
- 13.1.5. A modalidade SEGURO-GARANTIA somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima, observada a legislação que rege a matéria. A GARANTIA em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica para este fim, com correção monetária.

- 13.1.6. No caso de alteração do valor do CONTRATO, ou prorrogação de sua vigência, a GARANTIA deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação
- 13.1.7. Se o valor da GARANTIA for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 13.1.8. Será considerada extinta a GARANTIA:
- a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do CONTRATO;
 - b) no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do CONTRATO, caso a ADMINISTRAÇÃO não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN-05/207/SEGES/ME.
- 13.1.9. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada. A CONTRATADA autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a GARANTIA, na forma prevista no EDITAL e no CONTRATO.
- 13.2. **Do provimento de recursos necessários à execução contratual**
- 13.2.1. A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA durante a vigência do CONTRATO e exclusivamente com a finalidade de execução do OBJETO contratado:
- a) Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;
 - b) Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;
 - c) Acesso aos ambientes tecnológicos e soluções de software de sua propriedade necessário(a)s à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de software quando especificadas no escopo da contratação.
- 13.3. **Da propriedade intelectual**
- 13.3.1. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, códigos-fonte ou qualquer informação sobre a arquitetura, soluções existentes ou documentação de soluções da CONTRATANTE – assim como dados ou metadados trafegados, produtos/artefatos desenvolvidos e entregues – ficando responsável juntamente com a CONTRATANTE por manter a segurança da informação relativa aos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos (período de garantia técnica).
- 13.3.2. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a aquisição de softwares e componentes adicionais de apoio à execução dos serviços além daqueles disponibilizados pela CONTRATANTE em seu ambiente, não havendo qualquer responsabilidade reversa à CONTRATANTE concernente a custos de licenciamento, titularidade dos direitos de propriedade e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas.
- 13.3.3. As bases de dados geradas em função da prestação dos serviços pertencem à CONTRATANTE e a ele devem ser entregues pela CONTRATADA ao final do CONTRATO, ou sempre que solicitadas.
- 13.4. **Do tratamento de dados pessoais**
- 13.4.1. A participação no processo licitatório importa na manifestação de inequívoco consentimento do titular dos dados pessoais que tenham se tornado públicos como condição para participação na licitação e para contratação, para tratamento pela Ebserh, na forma da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), seja o titular pessoa física direta ou indiretamente relacionada à LICITANTE, inclusive sócios, empregados contratados e/ou terceirizados, quando for o caso.
- 13.4.2. As LICITANTES estão cientes de que esta Administração, controladora dos dados, sempre que possível tomará decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais, bem como realizará o tratamento de tais dados, envolvendo operações como as de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- 13.4.3. A CONTRATANTE fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do Titular com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para finalidade específica, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/2018.
- 13.4.4. Caberá às LICITANTES e à Ebserh proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:
- a) O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 da Lei nº 13.709/2018 o qual se submete o objeto deste Edital, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, respeitadas as regras previstas pelos artigos 23 a 30 da Lei nº 13.709/2018;
 - b) O tratamento seja limitado às atividades necessárias para atingir as finalidades de execução do objeto contratado;
 - c) A Ebserh poderá manter e tratar os dados pessoais do Titular durante todo o período em que eles forem pertinentes ao alcance das finalidades listadas neste edital;
 - d) Os dados pessoais anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ser mantidos por período indefinido;
 - e) O Titular tem direito a obter desta Administração a relação dos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição formal, conforme art. 18 da LGPD;
 - f) A Ebserh responsabiliza-se pela manutenção de medidas de segurança, 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 qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito; e
 - g) Em conformidade ao art. 48 da Lei nº 13.709/2018, a Ebserh comunicará ao Titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao Titular.
- 13.5. **Das condições de confidencialidade e segurança das informações**
- 13.5.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa, sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.
- 13.5.2. Será exigida da CONTRATADA a assinatura de Anexo III - Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo e Segurança da Informação, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que ela o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente da CONTRATANTE, por meio da assinatura do Anexo IV - Termo de Ciência. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO, sendo que a CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.
- 13.5.3. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas no Anexo I - Política de Segurança da Informação (PSI-Ebserh) da CONTRATANTE, bem como suas respectivas NORMAS COMPLEMENTARES, às quais a CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.
- 13.6. **Da transferência de conhecimentos**
- 13.6.1. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.
- 13.6.2. A transferência de conhecimentos, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe gerencial indicada pela Diretoria de Tecnologia da Informação, baseando-se em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.
- 13.6.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA elaborar o planejamento de transferência de conhecimento, indicando as atividades e eventos necessários (reuniões, treinamentos etc.), de modo que a parte indicada pela CONTRATANTE tenha condições suficientes para assumir a continuidade dos serviços.
- 13.7. **Procedimento de transição e encerramento contratual**
- 13.7.1. Ao término do CONTRATO, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um Plano de Transição Final, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO.
- 13.7.2. Um Plano de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA à CONTRATANTE.
- 13.7.3. Deverá constar no Plano de Transição Final, no mínimo, a devolução dos dados, informações e sistemas à contratante por parte do pelo integrador/provedor, a eliminação de dados, a retenção de dados conforme legislação e a garantia ao direito ao esquecimento para os dados pessoais, de acordo com o Anexo I da Portaria SGD/MGI n.º 5.950/2023).
- 13.7.4. Após o término do CONTRATO, a contratada deverá retirar todo e qualquer bem de que seja proprietária e que, eventualmente, esteja alocado nas instalações da CONTRATANTE, assim como providenciar a devolução de recursos que lhe tenham sido eventualmente cedidos pela CONTRATANTE e, quando for o caso, a desinstalação de recursos de software de sua propriedade mantidos no ambiente da CONTRATANTE.
- 13.8. **Da participação de consórcios e cooperativas**
- 13.8.1. Conforme o artigo 12 da IN SGD/ME 94/2022 é competência da Equipe de Planejamento da Contratação avaliar a viabilidade de permitir consórcios ou subcontratação da solução de TIC a ser contratada, observando-se o disposto nos arts. 15 e 122 da Lei nº 14.133, de 2021, justificando-se a decisão.
- 13.8.2. O Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh (versão 2.0) trata da questão de participação de pessoa jurídica em consórcio em licitações realizadas pela Ebserh em seu artigo 68, observado o seguinte:

I - comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;

- II - indicação de empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração;
- III - admissão, para efeito de habilitação técnica, do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, do somatório dos valores de cada consorciado;
- IV - impedimento, na mesma licitação, de participação de empresa consorciada, isoladamente ou por meio de mais de um consórcio;
- V - responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de Seleção de Fornecedor quanto na de Gestão do Contrato.

13.8.3. O Edital deverá estabelecer para o consórcio acréscimo de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor exigido da LICITANTE individual para a capacidade econômico-financeira.

13.8.4. O acréscimo previsto no item acima não se aplica aos consórcios compostos, em sua totalidade, de microempresas e pequenas empresas, assim definidas em lei.

13.8.5. A LICITANTE vencedora é obrigada a promover, antes da celebração do contrato, a constituição e o registro do consórcio.

13.8.6. Desde que haja justificativa técnica aprovada pela autoridade competente, o edital de licitação poderá estabelecer limite máximo ao número de empresas consorciadas.

13.8.7. A substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pela unidade contratante e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de capacidade econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio.

13.8.8. Desta forma, será admitida a participação de consórcios nesta contratação, observando-se todos os itens previstos na legislação acima citada.

13.9. **Da aplicação de direitos de preferência**

13.9.1. Nos termos da legislação vigente, conforme previsão em Edital, nas aquisições de bens e serviços de informática e automação definidos pela Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010. Sendo que as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

13.10. **Da admissibilidade e dos limites de subcontratação**

13.10.1. Em razão da contratação de *software* como serviço (SaaS) e sustentação deste, seja pelas características de uma solução específica, pelo dinamismo do ambiente tecnológico ou pelos projetos de inovação tecnológica pretendidos pela Ebserh, poderá ser necessário conhecimento específico de determinada tecnologia não prevista nos estudos da presente contratação e que, eventualmente, a CONTRATADA não possua o conhecimento necessário para assunção de tal tecnologia. Nesse sentido, a subcontratação se apresenta como alternativa técnica, pois permite que a CONTRATADA realize a subcontratação de empresa especializada para determinado fim, sem prejuízo da responsabilidade contratuais e da boa execução dos serviços à Ebserh, razão pela qual se justifica sua admissibilidade.

13.10.2. Em observância aos precedentes do Tribunal de Contratos da União (Acórdão nº 3776/2017 2ª Câmara e Acórdão nº 14.193/2018 - 1ª Câmara), a subcontratação deverá ser tratada como exceção e será admitida apenas parcialmente, desde que seja demonstrada a inviabilidade técnico econômica da execução integral do objeto por parte da CONTRATADA.

13.10.3. Sendo assim, será permitida a SUBCONTRATAÇÃO PARCIAL do OBJETO, até o limite de 10% (dez por cento) do valor total do CONTRATO. Como condição à subcontratação, a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes documentos:

- a) Comprovação da regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da(s) sociedade(s) subcontratada(s), através do SICAF e/ou através das certidões previstas no EDITAL;
- b) Comprovação proporcional de capacidade técnica para execução dos serviços subcontratados, segundo os mesmos critérios dos Atestados de Capacidade Técnica previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA;
- c) Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do subcontratado;
- d) Anexo III - Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo e Segurança da Informação assinado pelo representante legal da subcontratada e Anexo IV - Termo de ciência assinado pela colaboradora da subcontratada que atuarão no escopo do serviço subcontratado; e
- e) Anuência/autorização prévia da ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE, a quem exclusivamente incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

13.10.4. Em nenhuma hipótese será admitida a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação assumida pela CONTRATADA. Também não será admitida subcontratação para o fornecimento de bens, exceto quando estiver vinculado à prestação de serviços acessórios.

13.10.5. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação – assim como permanece a responsabilidade da CONTRATADA pelo atendimento aos critérios de aceitação, cumprimento de requisitos técnicos e atendimento aos níveis mínimos de serviço.

13.10.6. Não será admitida a subcontratação se (i) a CONTRATADA não apresentar os documentos arrolados acima; (ii) a(s) sociedade(s) a ser(em) subcontratada(s) estiver(em) suspensa(s) de contratar e licitar com a CONTRATANTE; e/ou (iii) estiver(em) impedida(s), por qualquer motivo, de receber recursos públicos.

13.10.7. Quando utilizada a SUBCONTRATAÇÃO nos termos do art. 7º do Decreto nº 8.538/2015 incluem-se às responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Comprovar, ao longo da vigência contratual, a regularidade fiscal das microempresas e/ou empresas de pequeno porte subcontratadas no decorrer da execução do contrato, quando se tratar da subcontratação prevista no artigo 48, II, da Lei Complementar nº 123, de 2006;
- b) Substituir a empresa subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade contratante, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada; e
- c) Responsabilizar-se pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.

13.11. **Das vedações expressas**

13.11.1. Considerando a natureza dos serviços especificados e o princípio da segregação de funções, fica VEDADO que qualquer empresa cumule o fornecimento de soluções de Tecnologia da Informação com o serviço de apoio técnico-operacional à processos de planejamento e fiscalização das soluções providas. Tais exigências encontram amparo nos arts. 4º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e 31 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 05/2017, nesses termos:

Art. 4º Nos casos em que a avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC seja objeto de contratação, a contratada que provê a solução de TIC não poderá ser a mesma que a avalia, mensura ou apoio a fiscalização. [Art. 4º da IN-94/2022/SGD]

Art. 31. O órgão ou entidade não poderá contratar o mesmo prestador para realizar serviços de execução, de subsídios ou assistência à fiscalização ou supervisão relativos ao mesmo objeto, assegurando a necessária segregação das funções. [Art. 31 da IN-05/2017/SEGES]

13.11.2. Ainda, considerando o teor do §1º do art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, é VEDADO à CONTRATANTE transferir à CONTRATADA a responsabilidade para a realização de atos administrativos ou para a tomada de decisão.

13.12. **Da alteração subjetiva**

13.12.1. É ADMISSÍVEL a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE à continuidade do CONTRATO.

13.13. **Da interpretação de termos e/ou especificações conflitantes**

13.13.1. Se houver um conflito entre os termos e/ou especificações nos vários documentos de apoio que integram o CONTRATO, incluindo este TERMO DE REFERÊNCIA e seus anexos e/ou metodologias técnicas subsidiárias, serão aplicados ordenadamente os seguintes critérios de interpretação:

- a) Na medida em que os termos conflitantes possam ser interpretados de forma arrazoada, de forma que sejam consistentes entre si e com os princípios gerais do CONTRATO, tal interpretação consistente deve prevalecer;
- b) Os termos e/ou especificações estabelecidos nos princípios gerais do CONTRATO e deste TERMO DE REFERÊNCIA prevalecerão sobre um termo conflitante nos documentos de apoio. No entanto, quando o texto dos princípios gerais contiver expressamente linguagem como "exceto conforme disposto de outra forma" ou palavras de significado semelhante, tal linguagem terá pleno vigor e efeito. Assim, em tais casos, o termo e/ou especificação em documento de apoio prevalecerá sobre um termo conflitante neste TERMO DE REFERÊNCIA; e
- c) Os termos conflitantes dentro ou entre documentos de apoio devem ser interpretados dando-se prioridade ao termo cuja aplicação ao assunto em questão esteja mais plenamente consistente em relação aos princípios gerais do CONTRATO e do TERMO DE REFERÊNCIA.

13.14. **Da cooperação com a organização e com terceiros**

13.14.1. A CONTRATADA deve reconhecer que a CONTRATANTE opera um ambiente multiprovedor e que um elemento material essencial dos serviços é sua disposição de cooperar e trabalhar com esses demais provedores selecionados a fim de fornecer serviços de qualidade e viabilidade técnica e econômica. Assim, a CONTRATADA deve cooperar plenamente com todos os TERCEIROS designados pela CONTRATANTE.

13.14.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE e aos TERCEIROS por este autorizados quaisquer informações que possam ser razoavelmente exigidas e/ou necessárias para a execução dos serviços. Todas essas informações fornecidas estarão sujeitas às disposições de confidencialidade da cláusula de condições de confidencialidade e segurança das informações.

13.15. **Da não exclusividade**

- 13.15.1. Esta CONTRATAÇÃO é um relacionamento não exclusivo, e a CONTRATANTE não está impedida de obter serviços semelhantes ou idênticos de qualquer outro provedor. Além disso, terá o direito, a seu exclusivo critério, de contratar outro(s) prestador(es) para execução de serviços semelhantes para os quais a CONTRATADA não demonstre capacidade técnica adequada para execução e/ou estejam eventualmente fora do escopo desta contratação.
- 13.16. **Dos casos omissos**
- 13.16.1. Este TERMO DE REFERÊNCIA e, de forma inclusiva, seus anexos e demais documentos de apoio são parte integrante do CONTRATO, independentemente de transcrição.
- 13.16.2. Em nenhuma hipótese as LICITANTES e/ou a futura CONTRATADA poderão alegar o desconhecimento das condições para a perfeita compreensão do objeto, o cumprimento das exigências de habilitação e/ou a integral execução contratual nos termos previstos neste instrumento, em seus encartes e no CONTRATO.
- 13.16.3. A CONTRATANTE reserva para si o direito de corrigir eventuais erros de digitação, compilação ou transcrição de informações concernentes a esse documento e a seus anexos.
14. **ANEXOS**
- 14.1. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR ([49373082](#))
- 14.2. ANEXO I - POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA REDE EBSEH - PSI - Ebserh ([49494323](#))
- 14.3. ANEXO II - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS ([50441940](#))
- 14.4. ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DO SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO ([49494349](#))
- 14.5. ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO ([49494364](#))
- 14.6. ANEXO V - TERMO DE DISPENSA DE VISTORIA ([49494377](#))
- 14.7. ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTAS ([53725494](#))
- 14.8. ANEXO VII - TERMO DE VISTORIA E SIGILO ([49494621](#))
- 14.9. ANEXO VIII - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO ([49494646](#))
- 14.10. ANEXO IX - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO ([49494799](#))
15. **DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**
- 15.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria-SEI nº 149/2025, de 16 de abril de 2025.
- 15.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o TERMO DE REFERÊNCIA será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e aprovado pela autoridade máxima da Área de TIC.

Coordenador	Integrante Requisitante	Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
(assinado eletronicamente) Waslei José da Silva SIAPE: 1514372	(assinado eletronicamente) Alex Rodrigues Batista SIAPE: 2223305	(assinado eletronicamente) Teonis Henrique Silva Wilson SIAPE: 3253266	(assinado eletronicamente) Daniela Cardoso da Silva SIAPE: 1248656	(assinado eletronicamente) Josiane de Fátima Rosa da Silva SIAPE: 1698480	(assinado eletronicamente) Lucas Pinheiro Teles SIAPE:1244276

Diretora de Tecnologia da Informação

(assinado eletronicamente)

Giliate Cardoso Coelho Neto

SIAPE: 1937425



Documento assinado eletronicamente por **Josiane De Fatima Rosa Da Silva, Integrante Técnico**, em 26/09/2025, às 17:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alex Rodrigues Batista, Chefe de Serviço**, em 26/09/2025, às 17:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Cardoso da Silva, Integrante Técnico**, em 26/09/2025, às 17:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Teonis Henrique Silva Wilson, Chefe de Unidade**, em 26/09/2025, às 17:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Waslei Jose da Silva, Coordenador(a)**, em 30/09/2025, às 14:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Giliate Cardoso Coelho Neto, Diretor(a)**, em 01/10/2025, às 13:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **53575836** e o código CRC **D12A3C0E**.

Referência: Processo nº 23477.001763/2025-33 SEI nº 53575836

Criado por [josiane.fatima](#), versão 26 por [josiane.fatima](#) em 26/09/2025 17:34:53.