

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE

Termo de Referência 17/2026

Informações Básicas

Número do artefato UASG

17/2026 383500-CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE

Editado por

SERGIO LARANJA SA CORREA

Atualizado em

01/04/2026 10:18 (v 0.7)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria

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

Número da Contratação

Processo Administrativo

90796110000007.000003/2026-11

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Objeto da Contratação

1.1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a **contratação de empresa especializada para a prestação de serviços contínuos de suporte técnico e manutenção preventiva, corretiva e preditiva de sistemas de alimentação ininterrupta de energia (nobreaks – UPS)** utilizados na infraestrutura de Tecnologia da Informação do Conselho Federal de Contabilidade – CFC.

1.2. A solução abrange **02 (dois) nobreaks da marca ATA, modelo HPW 303633AF, capacidade de 30 kVA, tecnologia on-line de dupla conversão**, incluindo seus bancos de baterias, quadros elétricos, sistemas de by-pass e demais componentes associados.

1.3 Classificação do Objeto

1.4. O objeto enquadra-se como **serviço técnico especializado de natureza contínua de natureza comum**, essencial à sustentação de infraestrutura crítica de TIC, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

Item	Descrição do Serviço	CATSER /CATMAT	Unidade	Quantidade	Valor Anual (R\$)	Valor Total Estimado para 36 (meses)
1	Serviços contínuos de manutenção preventiva, corretiva e preditiva de 02 nobreaks ATA 30 kVA, incluindo suporte técnico 24x7, atendimento no local, monitoramento, testes técnicos, substituição de componentes defeituosos	2658	Serviço	36 meses	R\$ 26.237,88	R\$ 78.713,64

(placas, contadores, fusíveis, sensores, disjuntores e baterias compatíveis) e emissão de relatórios técnicos					
---	--	--	--	--	--

1.5 Prazo de Vigência

1.5.1. O prazo de vigência do contrato será de **36 (trinta e seis) meses**, por se tratar de serviço contínuo vinculado à sustentação de infraestrutura crítica de TIC, podendo ser prorrogado na forma dos arts. 105 a 114 da Lei nº 14.133 /2021.

1.5.2. O reajuste de preços observará as disposições estabelecidas no **item 8.12** deste Termo de Referência, em conformidade com o art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e com o art. 25, § 7º, da Lei nº 14.133/2021.

1.6 Regime de Execução

1.6.1. A execução contratual dar-se-á sob o regime de empreitada por preço global, com execução sob demanda, mediante emissão de Ordens de Serviço (OS), sendo a remuneração vinculada exclusivamente à execução efetiva dos serviços, devidamente comprovados e atestados pela fiscalização.

1.7. A seguir, apresenta-se a relação dos equipamentos contemplados nesta contratação, acompanhados de seus respectivos números de tombamento, quantitativo e a ação a ser realizada (troca de bateria e/ou troca ou conserto da placa controladora).

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1. Visão Geral da Solução

2.2. A solução de Tecnologia da Informação e Comunicação a ser contratada consiste na prestação de **serviços contínuos de suporte técnico e manutenção especializada de sistemas de alimentação ininterrupta de energia (nobreaks – UPS)**, com o objetivo de assegurar a disponibilidade, a confiabilidade, a continuidade operacional e a segurança da infraestrutura elétrica que sustenta os serviços de TIC do Conselho Federal de Contabilidade – CFC.

2.3. A solução abrange a execução integrada de **manutenção preventiva, corretiva e preditiva**, bem como suporte técnico operacional em regime 24x7, atendimento emergencial no local, monitoramento técnico e documentação sistemática das intervenções realizadas.

2.4. Equipamentos e Infraestrutura Abrangidos

2.4.1. A contratação contempla a manutenção técnica de:

I – 02 (dois) nobreaks de médio porte, marca **ATA**, modelo **HPW 303633AF**, com capacidade nominal de **30 kVA**, tecnologia **on-line de dupla conversão**, operando de forma contínua na infraestrutura de TI do CFC;

II – Bancos de baterias associados, compostos por **120 (cento e vinte) baterias seladas, recarregáveis, 12V/9Ah, tecnologia VRLA/AGM por equipamento**.

III – Quadros elétricos dedicados aos nobreaks;

IV – Sistemas de by-pass automático e manual, integrados aos equipamentos;

V – Demais componentes elétricos, eletrônicos e de controle que integrem o sistema de alimentação ininterrupta de energia.

2.3. Componentes da Solução de Serviços

2.3.1. A solução será composta pelos seguintes conjuntos de serviços técnicos especializados:

2.4. Manutenção Preventiva

2.4.1 Consiste na realização de intervenções técnicas periódicas, com periodicidade **semestral**, conforme plano de manutenção definido pela Contratante, com o objetivo de preservar o desempenho, a confiabilidade e a vida útil dos equipamentos.

2.4.2. Deverão ser executadas, no mínimo, as seguintes atividades:

- I - Inspeção visual geral do nobreak e do banco de baterias
- II - Verificação de tensão de entrada e saída, frequência, corrente e fator de potência
- III - Testes funcionais do retificador, inversor, carregador e sistemas de by-pass (estático e manual)
- IV - Teste de autonomia das baterias
- V - Monitoramento do estado das baterias e estimativa de vida útil
- VI - Avaliação dos critérios técnicos para substituição das baterias
- VII - Medição individual das baterias (tensão e resistência interna, quando aplicável)
- VIII - Verificação e reaperto de conexões elétricas
- IX - Limpeza interna de ventiladores, placas e filtros
- X - Verificação de alarmes, registros de eventos e logs do sistema
- XI - Atualização de firmware, quando disponível e autorizada
- XII - Emissão de relatório técnico detalhado

2.4.3. Manutenção Corretiva

2.4.3.1. Consiste na intervenção técnica sob demanda, em caso de falha total ou parcial do nobreak ou de seus componentes.

2.4.3.2. Deverá incluir:

- I - Atendimento emergencial
- II - Diagnóstico técnico no local
- III - Substituição de componentes defeituosos, tais como: Placas eletrônicas; Contatores; Fusíveis; Sensores; Disjuntores; Baterias compatíveis com a marca e modelo; Correção de falhas de software/firmware e Restabelecimento pleno do funcionamento do equipamento.

2.4.4. Manutenção Preditiva

2.4.4.1. Conjunto de ações técnicas destinadas à antecipação de falhas, com base em análise de dados operacionais e tendências.

2.4.4.2. Deverá contemplar:

- I - Monitoramento de temperatura
- II - Monitoramento dos ciclos de carga e descarga das baterias
- III - Análise de eventos recorrentes

IV - Identificação de degradação de desempenho

V - Emissão de recomendações técnicas para substituições preventivas

2.4.5. Suporte Técnico Operacional

2.4.5.1. A solução deverá garantir suporte técnico especializado em regime **24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7)**, com atendimento compatível com a criticidade da infraestrutura.

2.4.5.2. Deverão ser previstos:

I - Atendimento remoto e presencial

II - Atendimento emergencial no local

III - Profissionais qualificados e certificados em nobreaks de médio e grande porte

IV - Substituição de peças nas dependências da Contratante, quando necessário

2.5. Documentação e Relatórios

2.5.1. A solução deverá assegurar a emissão e disponibilização de documentação técnica completa, incluindo:

I - Relatórios de manutenção preventiva

II - Relatórios de atendimento corretivo

III - Lista de verificação técnica

IV - Histórico de falhas e disfunções

V - Recomendações técnicas futuras

VI - Registro das medições elétricas e estado das baterias

2.6. Resultado Esperado da Solução

2.6.1. A solução contratada deverá garantir:

I - Alta disponibilidade da infraestrutura elétrica associada à TIC

II - Redução de falhas e interrupções não programadas

III - Preservação da vida útil dos nobreaks e baterias

IV - Resposta tempestiva a incidentes

V - Maior previsibilidade operacional e orçamentária

VI - Mitigação de riscos à continuidade dos serviços institucionais do CFC

2.7. Justificativa técnica da escolha da solução

2.7.1. A solução adotada, consistente na contratação de serviços contínuos de manutenção preventiva, corretiva e preditiva de nobreak, mostra-se tecnicamente a mais adequada para atendimento às necessidades do Conselho Federal de Contabilidade, conforme análise realizada no Estudo Técnico Preliminar.

2.7.2. Foram avaliadas alternativas como a manutenção exclusivamente reativa e a contratação pontual sob demanda, as quais se mostraram **tecnicamente inadequadas**, por não assegurarem tempo de resposta compatível com a criticidade da infraestrutura elétrica que suporta o ambiente de datacenter, nem garantirem a mitigação preventiva de falhas.

2.7.3. A contratação contínua permite a antecipação de falhas, a redução do tempo médio de solução (MTTR) e a padronização dos procedimentos técnicos, assegurando maior confiabilidade operacional, disponibilidade dos serviços de TIC e preservação de ativos de elevado valor agregado, razão pela qual foi definida como a solução tecnicamente mais vantajosa.

2.8. Justificativa econômica da escolha da solução

2.8.1. Sob o aspecto econômico, a solução escolhida apresenta-se como a mais vantajosa à Administração, conforme demonstrado na análise de **Custo Total de Propriedade (TCO)** realizada no Estudo Técnico Preliminar.

2.8.2. A adoção de serviços contínuos de manutenção reduz significativamente os **custos indiretos associados a falhas graves**, tais como indisponibilidade de sistemas, danos a equipamentos de TIC, necessidade de substituições emergenciais e interrupção das atividades institucionais.

2.8.3. Além disso, a previsibilidade dos custos, aliada à redução de riscos financeiros decorrentes de eventos críticos, assegura maior economicidade, eficiência na aplicação dos recursos públicos e racionalidade orçamentária, em consonância com os princípios estabelecidos na Lei nº 14.133/2021.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA NECESSIDADE

3.1. Contexto Institucional

3.1.1. A presente contratação fundamenta-se na necessidade de assegurar a **continuidade operacional, a disponibilidade dos serviços institucionais e a proteção da infraestrutura crítica de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** do Conselho Federal de Contabilidade – CFC.

3.1.2. As atividades administrativas, técnicas e finalísticas da Autarquia dependem diretamente do funcionamento ininterrupto de sistemas corporativos, ambientes computacionais, equipamentos de rede, ativos de armazenamento e processamento de dados, os quais são suportados por sistemas de alimentação ininterrupta de energia (nobreaks).

3.2. Criticidade da Infraestrutura Elétrica de TIC

3.2.3. Os nobreaks instalados no CFC constituem **componentes estruturantes da infraestrutura tecnológica**, sendo responsáveis por:

- I - Proteger equipamentos contra oscilações, picos e quedas de energia
- II - Garantir fornecimento contínuo e estabilizado de energia
- III - Evitar interrupções abruptas que possam causar perda de dados ou danos físicos aos ativos de TIC

3.2.4. A inexistência de manutenção técnica especializada contínua expõe a instituição a riscos relevantes, tais como:

- I – indisponibilidade de sistemas institucionais;
- II – perda ou corrupção de dados críticos;
- III – danos a equipamentos de alto valor agregado;
- IV – interrupção de serviços essenciais ao Sistema CFC/CRCs;
- V – prejuízos à continuidade do negócio e à imagem institucional.

3.3. Situação Atual e Risco Operacional

3.3.1. Atualmente, o CFC não dispõe de contrato ativo de manutenção técnica especializada para os nobreaks em operação. Essa situação caracteriza **risco operacional elevado**, considerando que:

I - Os equipamentos operam de forma contínua;

II - O banco de baterias possui vida útil limitada e sensível a condições ambientais e ciclos de carga;

III - A ausência de manutenção preventiva e preditiva aumenta a probabilidade de falhas súbitas.

3.3.2. A adoção de modelo meramente reativo ou de contratações pontuais não se mostra adequada à criticidade do ambiente, sendo imprescindível a contratação de **serviços contínuos, com níveis de serviço definidos e suporte técnico permanente**.

3.4. Alinhamento ao Planejamento Institucional

3.4.1. A contratação encontra-se alinhada:

3.4.2. Ao **Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)**, que estabelece como diretriz a manutenção contínua da infraestrutura tecnológica, assegurando disponibilidade, segurança e confiabilidade dos serviços de TI;

3.4.3. Ao **Plano de Contratações Anual (PCA)** do CFC;

3.4.4. Ao **Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs**, especialmente quanto aos objetivos de:

I - ampliação e integração do uso da Tecnologia da Informação;

II - garantia da confiabilidade dos processos institucionais;

III - manutenção de infraestrutura tecnológica adequada, segura e resiliente.

3.5. Justificativa dos Quantitativos

3.5.1. A quantidade de equipamentos contemplados (02 nobreaks e seus respectivos bancos de baterias) corresponde ao parque efetivamente instalado e em operação, classificado como infraestrutura crítica de TIC.

3.5.2. A natureza dos serviços, que envolve manutenções preventivas programadas e intervenções corretivas sob demanda, justifica a adoção de modelo de execução baseado em Ordens de Serviço, permitindo maior controle da execução, aderência à necessidade real da Administração e vinculação do pagamento à efetiva prestação dos serviços.

3.6. Benefícios Institucionais Esperados

3.6.1. A contratação proporcionará:

I - Maior disponibilidade da infraestrutura elétrica crítica;

II - Redução de falhas e de paradas não programadas;

III - Diminuição do tempo médio de solução de incidentes;

IV - Preservação da vida útil dos equipamentos e baterias;

V - Previsibilidade operacional e orçamentária;

VI - Fortalecimento da governança de TIC e da gestão de riscos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos Gerais

4.1.2. A solução contratada deverá garantir a manutenção plena da operacionalidade, confiabilidade, segurança e disponibilidade dos sistemas de alimentação ininterrupta de energia (nobreaks) utilizados na infraestrutura de Tecnologia da Informação do CFC, abrangendo manutenção preventiva, corretiva, preditiva e suporte técnico especializado.

4.1.3. Os serviços deverão ser executados por empresa com **comprovada capacidade técnica**, por meio de profissionais qualificados e certificados para atuação em nobreaks de médio e grande porte, especialmente equipamentos com tecnologia on-line de dupla conversão.

4.2. Requisitos da Manutenção Preventiva

4.2.1. A manutenção preventiva deverá ser executada com periodicidade **mínima semestral**, podendo ser ajustada para **trimestral**, conforme avaliação técnica da Contratante.

4.2.2. Deverá incluir, no mínimo:

- I – inspeção visual geral do nobreak, quadros elétricos e banco de baterias;
- II – verificação de tensão de entrada e saída, frequência, corrente e fator de potência;
- III – testes funcionais do retificador, inversor, carregador e sistemas de by-pass (estático e manual);
- IV – testes de autonomia das baterias;
- V – monitoramento do estado das baterias, estimativa de vida útil e critérios técnicos de substituição;
- VI – medição individual das baterias, incluindo tensão e resistência interna, quando aplicável;
- VII – reaperto e verificação de conexões elétricas;
- VIII – limpeza interna de ventiladores, placas, filtros e componentes;
- IX – verificação de alarmes, registros de eventos e logs do sistema;
- X – atualização de firmware, quando aplicável e autorizada;
- XI – emissão de relatório técnico detalhado após cada intervenção.

4.3. Requisitos da Manutenção Corretiva

4.3.1. A manutenção corretiva deverá ser prestada sempre que houver falha total ou parcial do nobreak ou de seus componentes.

4.3.2. Deverá contemplar:

- I – atendimento emergencial sob demanda;
- II – diagnóstico técnico no local;
- III- substituição de componentes defeituosos, incluindo: placas eletrônicas; contadores; fusíveis; sensores; disjuntores; baterias compatíveis com a marca e modelo do equipamento;
- IV – correção de falhas de software ou firmware;
- V – restabelecimento pleno e seguro do funcionamento do equipamento.

4.4. Requisitos da Manutenção Preditiva

4.4.1. A manutenção preditiva deverá ser baseada em monitoramento contínuo e análise de tendências operacionais, incluindo:

- I – monitoramento de temperatura;
- II – monitoramento de ciclos de carga e descarga das baterias;
- III – análise de eventos recorrentes e alarmes;
- IV – identificação de degradação de desempenho;
- V – emissão de recomendações técnicas para substituições preventivas e melhorias operacionais.

4.5. Requisitos de Suporte Técnico Operacional

4.5.1. A solução deverá prever suporte técnico especializado em regime **24x7, incluindo:**

- I – atendimento remoto e presencial;
- II – atendimento emergencial no local;
- III – definição de níveis de serviço (SLA), com tempos máximos de resposta e de solução (MTTR);
- IV – atuação de profissionais qualificados e certificados para nobreaks de médio e grande porte;
- V – substituição de peças nas dependências da Contratante, quando necessário.

4.6. Requisitos de Qualificação Técnica da Contratada

4.6.1. A empresa contratada deverá comprovar:

- I – experiência prévia na prestação de serviços de manutenção de nobreaks de médio e grande porte;
- II – disponibilidade de equipe técnica qualificada e certificada;
- III – capacidade de atendimento presencial no local da instalação;
- IV – estrutura técnica compatível com a criticidade do ambiente atendido.

4.7. Requisitos Ambientais

4.7.1. A contratada deverá ser responsável pelo **descarte ambientalmente adequado de baterias e componentes substituídos, em conformidade com a legislação ambiental vigente, incluindo:**

- I - Política Nacional de Resíduos Sólidos;
- II - normas de logística reversa;
- III - destinação final por empresas licenciadas.

4.7.2 Requisitos Ambientais e de Sustentabilidade

4.7.2.1. A execução dos serviços deverá observar critérios de sustentabilidade ambiental, em conformidade com a legislação vigente e com as diretrizes da Administração Pública Federal.

4.7.2.2. A Contratada deverá adotar práticas ambientalmente responsáveis durante a execução dos serviços.

4.7.2.3. Deverá ser assegurado o descarte ambientalmente adequado de baterias, componentes eletrônicos e demais resíduos gerados na execução dos serviços.

4.7.2.4. A destinação final dos resíduos deverá observar:

- I – a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010);
- II – normas de logística reversa aplicáveis a equipamentos eletroeletrônicos;

III – utilização de empresas licenciadas pelos órgãos ambientais competentes.

4.8. Requisitos de Documentação

4.8.1. A contratada deverá garantir a emissão e disponibilização de:

I - relatórios de manutenção preventiva;

II - relatórios de atendimento corretivo;

III - listas de verificação técnica;

IV - histórico de falhas;

V - registros de medições elétricas;

VI - recomendações técnicas futuras.

4.9. Requisitos de Segurança da Informação

4.9.1. A execução dos serviços objeto desta contratação deverá observar rigorosamente as diretrizes de segurança da informação e de proteção de ativos de Tecnologia da Informação adotadas pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, bem como as normas e boas práticas aplicáveis à gestão da segurança da informação no âmbito da Administração Pública Federal.

4.9.2. Considerando que os sistemas de alimentação ininterrupta de energia (nobreaks) são componentes essenciais para a sustentação da infraestrutura de TIC e para a continuidade operacional dos serviços institucionais, os procedimentos técnicos executados pela Contratada deverão garantir a integridade, a disponibilidade e a confiabilidade dos ativos tecnológicos protegidos por tais equipamentos.

4.9.3. Nesse contexto, deverão ser observadas as seguintes disposições:

I – a Contratada deverá cumprir integralmente as políticas, normas e procedimentos de segurança da informação vigentes no âmbito do CFC;

II – o acesso físico às dependências onde se encontram instalados os equipamentos objeto da contratação deverá ocorrer exclusivamente mediante autorização prévia da fiscalização do contrato, observadas as normas internas de controle de acesso e segurança patrimonial da Contratante;

III – os profissionais da Contratada deverão limitar sua atuação às atividades estritamente necessárias à execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, sendo vedado o acesso não autorizado a sistemas, equipamentos, redes ou informações da Contratante;

IV – qualquer incidente de segurança identificado durante a execução dos serviços deverá ser comunicado imediatamente à fiscalização do contrato, para adoção das providências cabíveis;

V – a Contratada deverá assegurar que seus profissionais mantenham absoluto sigilo sobre quaisquer informações, dados ou documentos aos quais tenham acesso em decorrência da execução contratual;

VI – a Contratante poderá exigir a assinatura de Termo de Confidencialidade pelos profissionais da Contratada que venham a atuar nas dependências do CFC;

VII – a Contratada deverá adotar medidas que garantam que seus profissionais observem as boas práticas de segurança física e lógica durante a realização das intervenções técnicas.

4.10. Proteção de Dados e Confidencialidade

4.10.1. A execução dos serviços deverá observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como as normas internas do CFC relacionadas à proteção de dados e à confidencialidade de informações institucionais.

4.10.2. Ainda que o objeto da contratação não envolva diretamente o tratamento sistemático de dados pessoais, é possível que, durante a execução dos serviços, os profissionais da Contratada tenham acesso incidental a informações institucionais, ambientes computacionais ou registros operacionais da infraestrutura tecnológica da Contratante.

4.10.3. Dessa forma, deverão ser observadas as seguintes diretrizes:

I – a Contratada compromete-se a manter absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos ou registros aos quais venha a ter acesso em razão da execução contratual;

II – é vedado à Contratada utilizar, reproduzir, divulgar ou compartilhar quaisquer informações institucionais obtidas durante a execução dos serviços, salvo mediante autorização expressa da Contratante;

III – os profissionais da Contratada deverão adotar conduta compatível com as diretrizes de segurança da informação e proteção de dados estabelecidas pela Contratante;

IV – eventual incidente envolvendo acesso indevido a dados ou informações institucionais deverá ser comunicado imediatamente à fiscalização do contrato.

4.11 Transferência de Conhecimento

4.11.1. A Contratada deverá transferir à equipe técnica da Contratante conhecimentos necessários à adequada operação e acompanhamento dos equipamentos nobreak objeto da contratação.

4.11.2. A transferência de conhecimento poderá ocorrer por meio de:

I – orientações técnicas durante as intervenções realizadas;

II – entrega de documentação técnica atualizada;

III – reuniões técnicas com a equipe da Contratante.

4.11.3. A documentação técnica deverá conter, no mínimo:

I – procedimentos básicos de operação;

II – recomendações de manutenção preventiva;

III – orientações para identificação de falhas recorrentes.

4.12. Gestão de Riscos da Contratação

4.12.1. A classificação do nível de risco considera a combinação entre probabilidade e impacto, conforme metodologia qualitativa adotada pela Administração.

Nº	Risco Identificado	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco	Responsável	Ação Preventiva	Ação Corretiva
1	Atraso no atendimento de ocorrências críticas	Média	Alto	Alto	Contratada / Fiscal	Definição de SLA rigoroso e monitoramento contínuo	Aplicação de glosa, notificação e eventual sanção contratual
2	Execução inadequada dos serviços de manutenção	Média	Alto	Alto	Contratada / Fiscal Técnico	Estabelecimento de requisitos técnicos e validação prévia	Recusa de atesto, exigência de retrabalho e aplicação de penalidades

3	Falha na substituição de peças ou uso de componentes inadequados	Baixa	Alto	Médio	Contratada / Fiscal Técnico	Exigência de peças compatíveis e validação técnica	Substituição imediata do componente e registro de não conformidade
4	Ocorrência de falhas recorrentes nos equipamentos	Média	Médio	Médio	Contratada	Monitoramento preventivo e manutenção preditiva	Revisão técnica completa e plano de ação corretiva
5	Indisponibilidade prolongada dos equipamentos	Baixa	Alto	Médio	Contratada / Fiscal	Monitoramento contínuo e testes periódicos	Adoção de medidas emergenciais e acionamento de contingência
6	Execução de serviços sem formalização adequada (OS)	Baixa	Médio	Médio	Fiscal / Contratada	Controle rigoroso das Ordens de Serviço	Regularização documental e análise excepcional pela fiscalização
7	Extrapolação do valor global do contrato	Baixa	Alto	Médio	Gestor do Contrato	Controle de saldo contratual por OS	Suspensão de novas OS e reavaliação contratual
8	Falhas na comprovação da execução dos serviços	Média	Médio	Médio	Contratada	Exigência de relatórios técnicos detalhados	Suspensão do pagamento até regularização
9	Não cumprimento dos níveis de serviço (SLA)	Média	Médio	Médio	Contratada / Fiscal	Monitoramento contínuo dos indicadores	Aplicação de glosa proporcional e sanções
10	Danos decorrentes de eventos externos (rede elétrica, terceiros, etc.)	Baixa	Alto	Médio	Contratada / Contratante	Monitoramento e proteção da infraestrutura	Acionamento de medidas corretivas e exclusão de responsabilidade contratual
11	Descontinuidade do serviço por falha da contratada	Baixa	Alto	Médio	Contratada / Gestor	Acompanhamento contratual contínuo	Aplicação de sanções e eventual rescisão contratual
12	Irregularidade fiscal da contratada impedindo pagamento	Baixa	Médio	Baixo	Contratada	Monitoramento documental periódico	Suspensão de pagamento até regularização

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. Responsabilidades da Contratante (CFC)

I – designar formalmente o **Gestor do Contrato** e os **Fiscais Técnico e Administrativo**, nos termos da Lei nº 14.133 /2021;

II – disponibilizar acesso controlado às dependências onde se encontram instalados os nobreaks, bancos de baterias, quadros elétricos e sistemas de by-pass, observadas as normas internas de segurança;

III – fornecer à Contratada as informações técnicas disponíveis sobre os equipamentos, histórico de falhas e intervenções anteriores;

IV – autorizar previamente intervenções programadas que possam impactar a operação dos sistemas;

V – acompanhar, por meio da fiscalização designada, a execução dos serviços, avaliando o cumprimento dos requisitos técnicos e dos níveis de serviço estabelecidos;

VI – receber, analisar e validar os relatórios técnicos apresentados pela Contratada;

VII – efetuar os pagamentos devidos, desde que atendidas as condições contratuais e comprovada a execução satisfatória dos serviços;

VIII – aplicar sanções administrativas, quando cabíveis, em caso de descumprimento contratual.

5.2. Responsabilidades da Contratada

I – executar os serviços de manutenção preventiva, corretiva e preditiva de forma contínua, tempestiva e conforme os requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência;

II – disponibilizar equipe técnica qualificada, devidamente capacitada e certificada para atuação em nobreaks de médio e grande porte;

III – designar formalmente um **preposto**, responsável por representar a empresa perante a Contratante, acompanhar a execução contratual e receber notificações;

IV – realizar atendimentos emergenciais no local, conforme os níveis de serviço (SLA) estabelecidos;

V – realizar diagnósticos técnicos, substituição de componentes defeituosos e restabelecimento do funcionamento dos equipamentos;

VI – utilizar peças e componentes compatíveis com as especificações do fabricante dos nobreaks;

VII – manter registros detalhados de todas as intervenções realizadas, disponibilizando relatórios técnicos à Contratante;

VIII – cumprir integralmente as normas de segurança do trabalho, segurança da informação e acesso às dependências do CFC;

IX – responsabilizar-se pelo descarte ambientalmente adequado de baterias e componentes substituídos, em conformidade com a legislação vigente;

X – manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

XI – comunicar imediatamente à Contratante quaisquer situações que possam comprometer a operação dos equipamentos ou a continuidade dos serviços;

XII – responder por danos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de falhas na execução dos serviços.

5.3. Responsabilidades do Gestor e da Fiscalização do Contrato

5.3.1. Gestor do Contrato

I - coordenar a execução contratual;

II - acompanhar os resultados alcançados;

III - adotar providências administrativas necessárias à boa execução do contrato.

5.3.2. Fiscal Técnico

I - acompanhar a execução técnica dos serviços;

II - verificar o cumprimento dos níveis de serviço;

III - validar os relatórios técnicos apresentados;

IV - atestar a conformidade dos serviços executados.

5.3.3. Fiscal Administrativo

I - acompanhar aspectos formais e documentais do contrato;

II - verificar regularidade fiscal e trabalhista da contratada;

III - subsidiar a autorização de pagamentos.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1 Forma de Execução dos Serviços

6.1.1. A execução dos serviços objeto deste Termo de Referência ocorrerá de forma **contínua e sob demanda**, abrangendo atividades de manutenção preventiva programada, manutenção corretiva emergencial, manutenção preditiva e suporte técnico especializado.

6.1.2. Os serviços deverão ser prestados nas dependências da Contratante, onde se encontram instalados os nobreaks, bancos de baterias, quadros elétricos e sistemas de by-pass associados à infraestrutura de Tecnologia da Informação do Conselho Federal de Contabilidade – CFC.

6.1.3. A execução deverá observar integralmente os requisitos técnicos, níveis de serviço (SLA), procedimentos operacionais e demais disposições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.2 Fase de Mobilização e Início da Execução

6.2.1. Após a assinatura do contrato, será iniciada a fase de mobilização da contratação, destinada ao alinhamento técnico-operacional entre a Contratante e a Contratada, bem como à organização dos procedimentos necessários ao início da execução dos serviços.

6.3. Reunião Inicial de Execução (Kick-off)

6.3.1. No prazo máximo de **até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato**, será realizada reunião inicial entre representantes da Contratante e da Contratada.

6.3.2. Deverão participar da reunião:

I - Gestor do contrato;

II - fiscais técnico e administrativo;

III - preposto da contratada;

IV - responsáveis técnicos indicados pela empresa.

6.3.3. A reunião terá por finalidade:

- I – alinhar os procedimentos operacionais da execução contratual;
- II – apresentar os responsáveis técnicos das partes;
- III – validar os canais formais de comunicação e abertura de chamados;
- IV – apresentar o planejamento inicial das manutenções preventivas;
- V – alinhar procedimentos relativos ao cumprimento dos níveis de serviço (SLA);
- VI – esclarecer aspectos relacionados à fiscalização e à emissão de relatórios técnicos.

6.4. Ordem de Serviço

6.4.1. A Ordem de Serviço (OS) constitui o instrumento formal obrigatório para autorização, execução, medição e pagamento dos serviços objeto da contratação.

6.4.2. Todos os serviços deverão ser executados mediante emissão de Ordem de Serviço pela Contratante, exceto em situações emergenciais, nas quais a execução deverá ser imediata, com formalização posterior.

6.4.3. A Ordem de Serviço deverá conter, no mínimo:

- I – identificação do contrato;
- II – descrição detalhada do serviço;
- III – local de execução;
- IV – prazo;
- V – identificação do fiscal;
- VI – identificação do equipamento atendido;
- VII – classificação da ocorrência ou da intervenção;

6.4.4. A execução dos serviços emergenciais deverá ser iniciada independentemente de OS prévia, devendo sua formalização ocorrer no primeiro dia útil subsequente.

6.4.5. O pagamento dos serviços estará condicionado à existência de Ordem de Serviço devidamente emitida, executada e atestada.

6.5. Início da Execução dos Serviços

6.5.1. A execução dos serviços terá início após a assinatura do contrato, sendo as atividades realizadas conforme demanda da Contratante, mediante emissão de Ordens de Serviço.

6.6. Manutenções Preventivas Programadas

6.6.1. As manutenções preventivas deverão ser realizadas com periodicidade **mínima semestral**, podendo ser ajustadas conforme avaliação técnica da Contratante.

6.6.2. As atividades preventivas deverão ser previamente agendadas entre a Contratada e a fiscalização do contrato.

6.6.3. Durante a manutenção preventiva deverão ser executadas as atividades técnicas previstas neste Termo de Referência, incluindo inspeções, medições, testes funcionais, verificação do estado das baterias, limpeza técnica e demais procedimentos necessários à preservação da confiabilidade operacional dos equipamentos.

6.6.4. Após cada manutenção preventiva, a Contratada deverá apresentar **relatório técnico detalhado**, contendo medições realizadas, diagnóstico do estado dos equipamentos e recomendações técnicas.

6.7 Manutenções Corretivas

6.7.1. A manutenção corretiva será executada sob demanda, sempre que houver falha total ou parcial dos nobreaks ou de seus componentes.

6.7.2. A abertura do chamado poderá ser realizada pela Contratante por meio de canais formais definidos no contrato, tais como sistema eletrônico, telefone ou e-mail.

6.7.3. Após a abertura do chamado, a Contratada deverá realizar diagnóstico técnico e adotar as medidas necessárias ao restabelecimento do funcionamento do equipamento, observando os níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

6.8. Manutenção Preditiva

6.8.1. A manutenção preditiva será realizada de forma contínua, com base na análise de dados operacionais, registros de eventos e medições técnicas, visando antecipar falhas e recomendar ações preventivas.

6.8.2. Essa atividade deverá resultar na emissão de relatórios técnicos contendo análises de tendência, recomendações de substituição preventiva de componentes e sugestões de melhoria operacional.

6.9. Suporte Técnico Operacional

6.9.1. A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado em regime **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana – 24x7**, garantindo atendimento remoto ou presencial conforme a criticidade da ocorrência.

6.9.2. Para ocorrências classificadas como críticas, deverá ser providenciado atendimento presencial no local, respeitando os tempos máximos de resposta definidos nos níveis de serviço (SLA).

6.10. Substituição de Componentes

6.10.1. A substituição de componentes e peças integra o escopo da contratação, estando incluída no valor global do contrato.

6.10.2. A Contratada será responsável pelo fornecimento e substituição de peças necessárias à manutenção corretiva, sem ônus adicional para a Contratante.

6.10.3. Excluem-se:

I – substituição integral do banco de baterias;

II – eventos externos;

6.10.4. Quando identificadas baterias com desempenho degradado, falha elétrica ou perda de capacidade operacional, a Contratada deverá proceder à substituição das unidades defeituosas por baterias novas e compatíveis com as especificações técnicas do equipamento.

6.10.5. Todas as substituições deverão ser devidamente registradas em relatório técnico detalhado, contendo identificação da bateria substituída, resultados das medições realizadas e justificativa técnica da intervenção.

6.10.6. Caso seja identificada a necessidade de substituição integral do banco de baterias, a Contratada deverá apresentar laudo técnico circunstanciado contendo análise do estado de degradação das baterias e recomendação técnica da intervenção.

6.10.7. A execução da substituição integral dependerá de autorização prévia da Contratante, observadas as condições estabelecidas no contrato.

6.10.8. A substituição de componentes deverá ser previamente autorizada pela fiscalização do contrato, exceto em situações emergenciais devidamente justificadas.

6.10.9. A Contratada deverá apresentar justificativa técnica detalhada para cada substituição realizada, acompanhada de evidências que demonstrem a necessidade da intervenção.

6.11. Cronograma Físico-Financeiro da Execução

6.11.1. Considerando que os serviços possuem natureza contínua, com manutenções preventivas programadas em periodicidade semestral, estabelece-se o seguinte cronograma físico-financeiro estimado para a execução contratual.

Tabela do Cronograma Físico-Financeiro da Execução

Período contratual	Atividade	Instrumento de execução	Condição de pagamento
Início do contrato	Reunião de mobilização (kick-off)	Reunião técnica	Sem impacto financeiro
Até 5 dias após OS	Início da execução	Ordem de Serviço	Sem impacto financeiro
1º semestre	Manutenção preventiva	Ordem de Serviço	Após execução e atesto
2º semestre	Manutenção preventiva	Ordem de Serviço	Após execução e atesto
Durante toda vigência	Manutenções corretivas /preditivas	Ordem de Serviço	Após execução e atesto

6.11.2. As manutenções corretivas e preditivas poderão ocorrer a qualquer tempo durante a vigência contratual, sempre mediante emissão de Ordem de Serviço pela Contratante e observados os níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

6.11.3. O cronograma físico-financeiro apresentado possui caráter referencial para organização das atividades técnicas ao longo da execução contratual.

6.11.4. A medição e o pagamento dos serviços observarão o modelo de execução sob demanda, mediante emissão de Ordens de Serviço (OS), estando vinculados exclusivamente à execução efetiva dos serviços, ao cumprimento dos níveis de serviço (SLA) e à validação pela fiscalização do contrato.

6.11.5. As manutenções preventivas programadas, bem como as manutenções corretivas e preditivas executadas mediante Ordem de Serviço, deverão ser devidamente registradas em relatórios técnicos e consideradas para fins de verificação da regular execução contratual.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Estrutura de Gestão e Fiscalização

7.1.1. A gestão e a fiscalização do contrato serão exercidas por servidores formalmente designados pela Contratante, nos termos da Lei nº 14.133/2021, compreendendo:

- I – **Gestor do Contrato**, responsável pela coordenação geral da execução contratual;
- II – **Fiscal Técnico**, responsável pelo acompanhamento técnico dos serviços e validação das entregas;
- III – **Fiscal Administrativo**, responsável pelo acompanhamento documental, regularidade da contratada e apoio à instrução de pagamentos.

7.2. Instrumentos de Acompanhamento

7.2.1. A fiscalização da execução dos serviços será realizada por meio de:

- I- análise dos relatórios técnicos de manutenção;
- II- verificação do cumprimento dos níveis de serviço (SLA);
- III- registros de chamados e tempos de atendimento;
- IV - inspeções presenciais, quando necessário;
- V - reuniões técnicas de acompanhamento.
- VI – auditorias técnicas, a qualquer tempo, para verificação da qualidade da execução contratual e da conformidade dos serviços prestados.

7.3. Níveis de Serviço (SLA)

7.3.1. A execução contratual deverá observar os seguintes níveis mínimos de serviço:

Classificação da Ocorrência	Tempo Máximo de Resposta	Tempo Máximo de Solução (MTTR)
Crítica (nobreake inoperante ou risco iminente de parada)	até 2 horas	até 4 horas
Alta (falha parcial com risco de agravamento)	até 4 horas	até 8 horas
Média (falhas sem impacto imediato na operação)	até 8 horas	até 24 horas

7.3.2. A classificação da ocorrência será realizada pela fiscalização técnica, de acordo com o impacto no ambiente operacional.

7.4. Critérios de Aceitação dos Serviços

7.4.1. Os serviços serão considerados aceitos quando:

- I – as atividades previstas forem executadas conforme checklist técnico;
- II – os níveis de serviço forem cumpridos;
- III – os relatórios técnicos forem apresentados de forma completa e consistente;
- IV – os equipamentos retornarem à plena condição de funcionamento.

7.5. Não Conformidades e Glosas

7.5.1. O descumprimento dos níveis de serviço (SLA) e dos requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência poderá ensejar:

- I – registro de não conformidade;

II – glosa proporcional do valor da Ordem de Serviço;

III – recusa motivada do atesto;

IV – aplicação de sanções administrativas.

7.5.2. As glosas deverão observar critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando:

I – o grau de impacto da falha na operação;

II – o tempo de indisponibilidade do equipamento;

III – o descumprimento dos prazos de atendimento e solução;

IV – a reincidência da Contratada;

V – a utilidade efetiva do serviço prestado.

7.5.3. A aplicação de glosa poderá resultar em:

I – pagamento integral, quando atendidos todos os requisitos;

II – pagamento parcial, quando houver execução com desempenho inferior;

III – recusa de pagamento da Ordem de Serviço, quando caracterizada inexecução ou falha grave.

7.6. Indicadores de Desempenho

7.6.1. Serão acompanhados, no mínimo, os seguintes indicadores:

I - Percentual de cumprimento do SLA de resposta;

II - Percentual de cumprimento do SLA de solução;

III - Quantidade de falhas recorrentes;

IV - Tempo médio de solução de incidentes;

V - Confiabilidade operacional dos nobreaks.

VI – Índice de disponibilidade dos equipamentos atendidos, com meta mínima de 99,5%.

7.7. Reuniões de Acompanhamento

7.7.1. Poderão ser realizadas reuniões periódicas entre a fiscalização e a Contratada para:

I - análise do desempenho contratual;

II - avaliação de falhas recorrentes;

III - definição de ações preventivas;

IV - melhoria contínua da execução dos serviços.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

8.1. Princípios Gerais da Medição e Pagamento

8.1.1. A remuneração da Contratada será realizada exclusivamente com base na execução efetiva dos serviços, observando-se o princípio da vinculação do pagamento à execução do objeto, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

8.1.2. Não haverá pagamento por disponibilidade, prontidão, expectativa de demanda ou qualquer forma de remuneração desvinculada da execução comprovada dos serviços.

8.1.3. A Ordem de Serviço (OS) constitui o instrumento formal obrigatório para autorização, execução, medição, liquidação e pagamento dos serviços.

8.2. Unidade de Medição dos Serviços

8.2.1. A unidade de medição dos serviços será a **Ordem de Serviço (OS) concluída**, considerada como unidade autônoma de execução, desde que atendidos integralmente os requisitos técnicos, operacionais e de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

8.2.2. Critérios para caracterização da OS como unidade de medição válida

8.2.2.1. A Ordem de Serviço somente será considerada válida para fins de medição e pagamento quando:

- I – corresponder a uma demanda formalmente autorizada pela Contratante, ou formalizada posteriormente em caso de atendimento emergencial;
- II – representar a execução integral de uma intervenção técnica identificável e individualizável;
- III – possuir início, meio e fim claramente definidos;
- IV – estiver associada a um ou mais equipamentos específicos;
- V – estiver devidamente registrada e documentada.

8.2.3. Elementos mínimos da unidade de medição

8.2.3.1. Cada Ordem de Serviço deverá conter, para fins de medição:

- I – identificação do equipamento atendido;
- II – descrição da ocorrência ou necessidade;
- III – classificação da intervenção (preventiva, corretiva ou emergencial);
- IV – descrição detalhada dos serviços executados;
- V – registro de data e horário de início e conclusão;
- VI – identificação do(s) técnico(s) responsável(is);
- VII – indicação de componentes eventualmente substituídos;
- VIII – resultado obtido (restabelecimento total, parcial ou diagnóstico técnico);
- IX – validação pela fiscalização.

8.2.4. Tipos de serviços e critérios de medição

8.2.4.1. Para fins de controle e padronização, as Ordens de Serviço serão classificadas conforme o tipo de intervenção:

- I – Manutenção preventiva
 - considerada concluída após execução integral do checklist técnico
 - medição vinculada à realização completa da rotina prevista
- II – Manutenção corretiva

- considerada concluída após eliminação da falha
- medição vinculada ao restabelecimento do funcionamento

III – Atendimento emergencial

- considerada concluída após estabilização do equipamento e mitigação do risco
- medição condicionada ao atendimento do SLA e solução do problema

8.2.5. Critério de conclusão da unidade de medição

8.2.5.1. A Ordem de Serviço será considerada concluída quando:

- I – houver execução integral do serviço;
- II – o equipamento estiver em condições normais de operação ou estabilizado;
- III – os testes funcionais forem realizados com êxito;
- IV – não houver pendências técnicas relacionadas à intervenção;
- V – o relatório técnico for apresentado e validado.

8.2.6. Regras de não aceitação da unidade de medição

8.2.6.1. Não será considerada unidade válida para medição:

- I – Ordem de Serviço com execução parcial;
- II – serviços sem comprovação técnica;
- III – intervenções sem restabelecimento mínimo da operação;
- IV – ausência de relatório técnico;
- V – divergência entre a OS e o serviço executado.

8.2.7. Natureza da unidade de medição

8.2.7.1. A unidade de medição:

- I – não corresponde a tempo de trabalho, mas sim a resultado entregue;
- II – não admite fracionamento para fins de pagamento;
- III – não será remunerada parcialmente, salvo decisão expressa da fiscalização em caso de execução parcialmente útil à Administração.

8.3. Processo de Medição, Liquidação e Pagamento

8.3.1. O fluxo de medição e pagamento observará as seguintes etapas:

- I – emissão da Ordem de Serviço;
- II – execução do serviço;
- III – apresentação de relatório técnico;
- IV – validação pela fiscalização;

V – atesto da execução;

VI – liquidação da despesa;

VII – pagamento.

8.3.2. A ausência de qualquer etapa inviabiliza o pagamento.

8.4. Vinculação do Pagamento ao Desempenho

8.4.1. O pagamento dos serviços executados estará vinculado não apenas à emissão e execução da Ordem de Serviço, mas também ao desempenho da Contratada na prestação do serviço, aferido com base no cumprimento dos requisitos técnicos, dos níveis de serviço (SLA), da efetiva solução da ocorrência e da regularidade da documentação apresentada.

8.4.2. Para fins de pagamento, a fiscalização avaliará, em relação a cada Ordem de Serviço, no mínimo, os seguintes aspectos:

I – atendimento dos prazos de resposta e de solução estabelecidos neste Termo de Referência;

II – execução integral e adequada da intervenção técnica autorizada;

III – restabelecimento do funcionamento normal do equipamento, ou, quando não for tecnicamente possível a solução imediata, adoção de medida eficaz de contingência ou estabilização, devidamente justificada;

IV – conformidade dos serviços executados com as especificações técnicas, rotinas de manutenção, procedimentos de segurança e boas práticas aplicáveis;

V – consistência e completude do relatório técnico apresentado;

VI – correspondência entre a Ordem de Serviço emitida, a intervenção efetivamente realizada e o resultado obtido;

VII – adequada justificativa técnica para eventual substituição de peças e componentes;

VIII – inexistência de reincidência de falhas decorrentes de má execução do serviço anteriormente prestado.

8.4.3. O cumprimento dos níveis de serviço será aferido, especialmente, com base nos tempos máximos de resposta e de solução definidos no item 7.3 deste Termo de Referência, sem prejuízo da análise qualitativa da solução adotada e da efetiva resolução da demanda.

8.4.4. A inobservância dos parâmetros de desempenho poderá ensejar, conforme a gravidade da ocorrência e a utilidade do serviço prestado:

I – atesto integral da Ordem de Serviço, quando verificada plena conformidade;

II – atesto parcial, com glosa proporcional, quando constatado cumprimento parcial do objeto ou desempenho inferior ao exigido, mas com utilidade efetiva para a Administração;

III – recusa motivada do atesto, quando houver inexecução, execução inadequada, ausência de resultado mínimo esperado ou desconformidade grave que comprometa a utilidade da intervenção.

8.4.5. A glosa proporcional deverá observar os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e motivação administrativa, considerando, entre outros fatores:

I – o grau de impacto da falha sobre a operação do equipamento ou sobre a continuidade dos serviços de TIC;

II – o atraso verificado no atendimento ou na solução da ocorrência;

III – a extensão da inexecução ou inadequação do serviço;

IV – a existência de utilidade parcial da intervenção para a Administração;

V – a eventual reincidência da Contratada em falhas da mesma natureza.

8.4.6. O descumprimento injustificado dos níveis de serviço, a execução em desconformidade com os requisitos técnicos ou a apresentação incompleta da documentação exigida poderá ensejar, sem prejuízo das sanções cabíveis, glosa total ou parcial do valor da Ordem de Serviço correspondente.

8.4.7. Na hipótese de atendimento emergencial, a avaliação de desempenho observará, além dos critérios gerais deste item, a tempestividade do início da atuação da Contratada, a adequação das medidas adotadas para mitigação do risco e a capacidade de restabelecimento da operação em prazo compatível com a criticidade da ocorrência.

8.4.8. Não poderá haver pagamento integral de Ordem de Serviço quando comprovado que a intervenção:

I – não solucionou a ocorrência sem justificativa técnica idônea;

II – foi executada em desacordo com as especificações do Termo de Referência;

III – gerou necessidade de retrabalho por falha imputável à Contratada;

IV – não foi devidamente comprovada por documentação técnica apta.

8.4.9. Sempre que houver glosa parcial ou recusa de atesto, a decisão da fiscalização deverá ser formalmente motivada, com indicação objetiva das falhas verificadas, dos critérios utilizados na avaliação do desempenho e, quando for o caso, do valor glosado.

8.4.10. A vinculação do pagamento ao desempenho não afasta a possibilidade de aplicação das demais medidas contratuais e legais cabíveis, inclusive registro de não conformidade, determinação de correção, aplicação de penalidades administrativas e responsabilização contratual da Contratada.

8.5. FORMA DE PAGAMENTO

8.5.1. O pagamento será efetuado mediante apresentação de nota fiscal ou fatura pela Contratada, correspondente às Ordens de Serviço executadas, atestadas e validadas no período.

8.5.2. A nota fiscal deverá conter, obrigatoriamente:

I – identificação do contrato;

II – período de referência;

III – discriminação detalhada das Ordens de Serviço faturadas;

IV – valores individualizados por OS;

V – valor total consolidado.

8.5.3. A nota fiscal deverá ser acompanhada dos seguintes documentos:

I – relação das Ordens de Serviço executadas;

II – relatórios técnicos correspondentes;

III – evidências da execução;

IV – atesto do fiscal do contrato.

8.5.4. O pagamento somente será realizado após:

I – liquidação da despesa;

II – verificação da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária;

III – inexistência de pendências técnicas ou documentais.

8.5.5. O prazo de pagamento será contado a partir da liquidação da despesa, conforme previsto no contrato.

8.5.6. Eventuais inconsistências ou divergências na documentação apresentada suspenderão o prazo de pagamento até sua regularização.

8.5.7. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da liquidação da despesa, conforme legislação vigente.

8.5.8. Caso a nota fiscal apresente inconsistências ou esteja desacompanhada da documentação exigida, será devolvida à Contratada para correção, ficando suspenso o prazo para pagamento até sua regularização.

8.5.9. Sobre os valores devidos à Contratada poderão incidir retenções tributárias, previdenciárias e legais aplicáveis, conforme legislação vigente.

8.6. ATENDIMENTO EMERGENCIAL

8.6.1. Considera-se atendimento emergencial toda ocorrência que comprometa ou possa comprometer a continuidade operacional dos equipamentos.

8.6.2. Nesses casos, a Contratada deverá iniciar o atendimento imediatamente após a comunicação da Contratante, independentemente da emissão prévia de Ordem de Serviço.

8.6.3. A formalização da OS deverá ocorrer no primeiro dia útil subsequente.

8.6.4. O atendimento emergencial deverá:

I – observar os prazos de SLA;

II – priorizar a mitigação do risco;

III – garantir a continuidade operacional.

8.6.5. O pagamento seguirá as mesmas regras das demais OS.

8.6.6. A execução emergencial não autoriza cobrança adicional.

8.7. RELATÓRIO TÉCNICO E ATESTO

8.7.1. Cada OS deverá ser acompanhada de relatório técnico circunstanciado contendo:

I – identificação da OS;

II – descrição da falha;

III – diagnóstico técnico;

IV – procedimentos executados;

V – tempo de atendimento;

VI – identificação dos equipamentos;

VII – peças substituídas;

VIII – justificativa técnica;

IX – testes realizados;

X – resultado obtido;

XI – responsável técnico.

8.7.2. O relatório deverá ser claro, completo e consistente.

8.7.3. O atesto dependerá da validação integral da execução.

8.7.4. Relatórios incompletos impedirão o pagamento.

8.8. SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS

8.8.1. O valor contratado é global e inclui todos os custos, inclusive peças.

8.8.2. A Contratada assume integral responsabilidade pelos custos de substituição.

8.8.3. A substituição deverá ser:

I – tecnicamente justificada;

II – registrada em relatório;

III – validada pela fiscalização.

8.8.4. A execução de serviços sem a prévia emissão de Ordem de Serviço ou em desconformidade com os limites financeiros do contrato não gera, em regra, direito ao pagamento, devendo tais situações ser previamente autorizadas pela fiscalização.

8.8.5. Excepcionalmente, poderá ser admitido o pagamento de serviços executados sem Ordem de Serviço prévia, desde que cumulativamente comprovados:

I – a ocorrência de situação emergencial que justificasse a execução imediata;

II – a impossibilidade de formalização prévia da Ordem de Serviço;

III – a efetiva execução do serviço em benefício da Administração;

IV – a apresentação de relatório técnico circunstanciado;

V – a validação e atesto pela fiscalização contratual;

VI – a existência de saldo contratual disponível.

8.8.6. Em nenhuma hipótese será admitido pagamento que implique extrapolação do valor global do contrato.

8.9. CONTROLE FINANCEIRO

8.9.1. O valor global constitui limite máximo.

8.9.2. O somatório das OS não poderá ultrapassar esse limite.

8.9.3. Cada OS deverá observar o saldo contratual.

8.9.4. A execução de serviços sem a correspondente Ordem de Serviço ou em desconformidade com os limites financeiros do contrato não gera, em regra, direito ao pagamento, devendo tais situações ser analisadas pela fiscalização, nos termos das exceções previstas neste Termo de Referência.

8.9.5. Ordens de Serviço cujo valor estimado ultrapasse 10% (dez por cento) do valor anual estimado da contratação deverão ser previamente autorizadas pela autoridade competente, mediante justificativa técnica da fiscalização.

8.10. GLOSAS E PENALIDADES (DETALHADO)

8.10.1. Poderão ser aplicadas glosas nos seguintes casos:

- I – descumprimento de SLA;
- II – execução parcial;
- III – falha técnica;
- IV – atraso injustificado;
- V – retrabalho.

8.10.2. As glosas observarão proporcionalidade e razoabilidade.

8.10.3. Poderá haver:

- I – pagamento integral;
- II – pagamento parcial;
- III – recusa motivada.

8.10.4. A decisão deverá ser formalmente motivada.

8.11. SUSPENSÃO DE PAGAMENTO (ROBUSTO)

8.11.1. O pagamento poderá ser suspenso nos casos de:

- I – irregularidade na execução;
- II – ausência de documentação;
- III – inconsistência técnica;
- IV – pendência fiscal;
- V – divergência de informações.

8.11.2. A suspensão não impede a apuração de responsabilidade.

8.11.3. O prazo de pagamento será retomado após regularização.

8.12. REAJUSTE DE PREÇOS

8.12.1. Os preços contratados poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data da apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se referir.

8.12.2. O reajuste será calculado com base na variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, conforme disposto na Instrução Normativa nº 94/2022.

8.12.3. Na hipótese de extinção ou indisponibilidade do índice referido, será adotado outro índice oficial que melhor represente a variação dos custos do setor.

8.12.4. O reajuste deverá ser formalizado por meio de apostilamento, nos termos da legislação vigente.

8.12.5. Não será admitido reajuste com periodicidade inferior a 12 (doze) meses.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. Metodologia de Estimativa

9.1.1. A estimativa do valor da contratação será elaborada em conformidade com a **Lei nº 14.133/2021** e com a **Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021**, mediante pesquisa de preços realizada com base em:

- I – contratações similares realizadas por órgãos e entidades da Administração Pública;
- II – painéis de preços e bancos oficiais de dados;
- III – cotações junto a fornecedores especializados;
- IV – demais fontes idôneas que reflitam os valores praticados no mercado.

9.1.2. A metodologia adotada deverá ser formalizada no **Mapa Comparativo de Preços**, com memória de cálculo detalhada.

9.2. Composição do Custo Estimado

9.2.1. O valor estimado da contratação deverá considerar, de forma consolidada, os custos relacionados a:

- I – manutenções preventivas periódicas;
- II – atendimentos corretivos sob demanda;
- III – atividades de manutenção preditiva;
- IV – suporte técnico operacional em regime 24x7;
- V – mão de obra técnica especializada;
- VI – ferramentas, equipamentos de apoio e insumos necessários;
- VII – eventual substituição de componentes e descarte ambientalmente adequado de baterias e peças, quando aplicável.

9.3. Valor Global Estimado

9.3.1. Com base em estimativa preliminar constante do planejamento da contratação, o valor global estimado para a execução dos serviços pelo período de **36 (trinta e seis) meses** é de **R\$ 78.713,64 (setenta e oito mil, setecentos e treze reais e sessenta e quatro centavos)**, a ser detalhado e confirmado após a consolidação da pesquisa de preços.

9.3.2. O valor unitário mensal estimado corresponderá ao valor global dividido pelo período de vigência contratual, servindo como referência para a formação das propostas.

9.4. Caráter Referencial do Valor

9.4.1. O valor estimado possui caráter **meramente referencial**, destinando-se a subsidiar o planejamento da contratação, não constituindo compromisso de despesa, devendo a contratação observar os limites orçamentários e financeiros aprovados.

9.5. Compatibilidade com o Mercado

9.5.1. A estimativa de preços deverá demonstrar compatibilidade com os valores praticados no mercado para serviços equivalentes, observada a complexidade da solução, a criticidade da infraestrutura atendida e o regime de atendimento contínuo 24x7.

9.6 Estimativa do valor da contratação

9.6.1. O valor estimado da contratação foi apurado com base em pesquisa de preços realizada em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, mediante levantamento de preços praticados no mercado e em contratações similares realizadas por outros órgãos da Administração Pública.

9.6.2. A consolidação das informações obtidas na pesquisa de preços resultou na elaboração do **Mapa Comparativo de Preços – MCP (SEI nº 1200526)**, no qual foram analisadas as propostas e referências de mercado, com a aplicação da metodologia estatística pertinente para definição do valor estimado da contratação.

10. SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. Forma de Seleção e Critério de Julgamento

10.1.1. Considerando que o valor estimado da contratação é de aproximadamente **R\$ 78.713,64 (setenta e oito mil, setecentos e treze reais e sessenta e quatro centavos)** para o período de 36 (trinta e seis) meses, a seleção do fornecedor será realizada por meio de **procedimento licitatório**, nos termos da Lei nº 14.133/2021, não se enquadrando a contratação nas hipóteses legais de dispensa de licitação.

10.1.2. O procedimento licitatório será processado **preferencialmente sob a forma eletrônica**, mediante utilização da plataforma **Compras.gov.br**, com o devido registro no **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)**, garantindo ampla publicidade, transparência, isonomia e competitividade.

10.1.3. O critério de julgamento será o de **menor preço global**, conforme o art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, sendo considerada vencedora a proposta mais vantajosa para a Administração, desde que atenda integralmente às especificações técnicas e às exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

10.2. Exigências de Habilitação

10.2.1. Para fins de habilitação, o licitante deverá comprovar o atendimento aos requisitos de:

- I - habilitação jurídica;
- II - regularidade fiscal, social e trabalhista;
- III - qualificação econômico-financeira;
- IV - qualificação técnica;

10.2.2. na forma da legislação vigente e conforme disposto nos itens subsequentes.

10.3. Habilitação Jurídica

10.3.1. Para fins de comprovação da habilitação jurídica, o licitante deverá apresentar:

10.3.2. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional, quando admitida a sua participação.

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

10.3.4. Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio oficial do Governo Federal.

10.3.5. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal (SLU) ou empresa individual de responsabilidade limitada (EIRELI): inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

10.3.6. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência ou sucursal.

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

10.3.8. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência no registro competente, com averbação no registro da matriz.

10.3.9. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com ata da assembleia que os aprovou, devidamente registrados, além do registro previsto no art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.

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

10.4. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

10.4.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso.

10.4.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

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

10.4.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante certidão negativa ou positiva com efeito de negativa.

10.4.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual/distrital ou municipal/distrital, quando exigível, pertinente ao ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

10.4.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor.

10.4.7. Caso o fornecedor seja isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda competente ou documento equivalente.

10.4.8. O fornecedor enquadrado como Microempreendedor Individual que pretenda usufruir dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006 estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

10.5. Qualificação Econômico-Financeira

10.5.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

10.5.2. Quando se tratar de pessoa física ou sociedade simples, certidão negativa de insolvência civil.

10.6. Qualificação Técnica

10.6.1. O licitante deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da contratação, mediante apresentação de **atestado(s) de capacidade técnica** fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado.

10.6.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar a execução de serviços de **manutenção preventiva e corretiva em nobreaks (UPS) de médio ou grande porte**, compatíveis em características, complexidade e porte com os equipamentos objeto deste Termo de Referência.

10.6.3. Poderá ser exigida a comprovação de que a empresa dispõe de **profissionais qualificados** para atuação em nobreaks com tecnologia on-line de dupla conversão.

10.6.4. A exigência de qualificação técnica visa assegurar que o contratado possua experiência e capacidade operacional compatíveis com a criticidade da infraestrutura atendida, em conformidade com o art. 67 da Lei nº 14.133/2021.

10.6.5. A inclusão de peças no escopo contratual mostra-se juridicamente admissível em contratos de manutenção, desde que o risco correspondente seja assumido pela contratada e que os preços contratados observem compatibilidade com os valores praticados no mercado, em consonância com o entendimento consolidado no Acórdão nº 1.215/2009 – Plenário/TCU.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de **dotação orçamentária própria do Conselho Federal de Contabilidade (CFC)**, prevista no orçamento vigente e nos exercícios subsequentes, em razão da natureza **continuada e plurianual** do contrato, em conformidade com o **Plano de Contratações Anual (PCA)** e com o planejamento institucional de Tecnologia da Informação.

11.2. A despesa será custeada por meio de **rubrica orçamentária específica destinada à contratação de serviços de manutenção de infraestrutura tecnológica**, observando-se a classificação orçamentária correspondente às despesas de serviços de TIC, em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e com o Plano Anual de Contratações do CFC.

11.3. Nos termos do art. 18, §1º, e do art. 72 da Lei nº 14.133/2021, a execução da despesa fica condicionada à **comprovação de disponibilidade orçamentária e financeira**, sendo vedada a assunção de obrigações sem a devida previsão de recursos.

11.4. A contratação encontra-se compatível com a **Lei Orçamentária Anual (LOA)**, com o **Plano Plurianual (PPA)** e com a **Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO)**, atendendo aos princípios da responsabilidade fiscal, do planejamento, da continuidade do serviço público e da legalidade administrativa.

11.5. Consta no Plano de Trabalho do CFC que a despesa decorrente do contrato será classificada em **conta contábil compatível com serviços de manutenção de equipamentos de TIC**, assegurando a adequada alocação orçamentária e contábil da contratação.

11.6. O valor estimado da contratação, no montante de aproximadamente de **R\$ 78.713,64 (setenta e oito mil, setecentos e treze reais e sessenta e quatro centavos)** para o período de **36 (trinta e seis) meses**, encontra-se compatível com a disponibilidade orçamentária do CFC, ficando a efetivação da despesa condicionada à prévia emissão do respectivo empenho, conforme as normas internas do Conselho Federal de Contabilidade e a legislação vigente.

11.7. Em se tratando de contrato de natureza continuada, a Administração adotará as providências necessárias para a previsão dos recursos nos exercícios financeiros subsequentes, observadas as normas de responsabilidade fiscal e planejamento orçamentário.

12. Responsáveis

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

ROGERIO RIBEIRO DA SILVA

Equipe de planejamento

TAINARA CARPALHOSO FATURETO

Equipe de planejamento

KAREM LASLIE CIPRIANO ALVES

Equipe de planejamento

DAVID DUARTE RODRIGUES

Equipe de planejamento

Despacho: APROVADO

SERGIO LARANJA SA CORREA

autoridade máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 01/04/2026 às 10:18:10.

Despacho: De Acordo

ADRIANA DA SILVA GUIMARAES

Autoridade competente