

INSTITUTO DE PESQUISAS EVANDRO CHAGAS - IPEC

Termo de Referência 23/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
23/2025	254492-INSTITUTO DE PESQUISAS EVANDRO CHAGAS - IPEC	MONICA DE OLIVEIRA SOUZA	24/09/2025 09:07 (v 4.3)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	174/2025	25029.000231/2025-92

1. Condições gerais da contratação

1.1. Contratação de Serviço de licenciamento do sistema MV VIVACE e manutenção, atualização e suporte técnico do sistema, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO COMPLEMENTAR	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QTE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE	Prestação de serviços de licenciamento do sistema MV VIVACE e manutenção, atualização e suporte técnico do sistema	26000	UN	12	R\$ 5.515,27	R\$ 66.183,24

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que consideram-se bens e serviços comuns, conforme definição no inc. XIII do art.6º da Lei 14.133/2021, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente, definidos por meio de especificações usuais no mercado.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 1 (um) ano contados do (a) assinatura do Termo de Contrato pela Contratante – ato contínuo à assinatura da Contratada -, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que sua interrupção pode comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. Descrição da solução

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

- 2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2. A solução de TIC consiste em aquisição do item descrito no subitem 1.1 deste Termo de Referência, que tem por objetivo de garantir o atendimento das necessidades do INI – Instituto Nacional de infectologia Evandro Chagas. A contratação visa garantir a continuidade e segurança na utilização do software, assegurando suporte técnico adequado para manutenção e resolução de eventuais problemas. Além disso, está em andamento um estudo para avaliação e possível adoção de uma ferramenta similar de menor custo, visando a otimização dos recursos públicos sem prejuízo à qualidade dos serviços prestados.

3. Fundamentação e descrição da necessidade

FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A presente contratação justifica-se face desde 2020, o INI vir utilizando o Sistema Vivace MV em suas atividades de diagnóstico por imagem, empregando recursos tecnológicos avançados e armazenando todas as informações. A interrupção do licenciamento impactaria significativamente a continuidade do atendimento à população e comprometeria as pesquisas realizadas, dificultando a assistência e a produção de conhecimento científico. A contratação da **prestação de serviços de suporte técnico e manutenção do sistema de medicina diagnóstica** busca garantir a continuidade e segurança na utilização do software, assegurando suporte técnico adequado para manutenção e resolução de eventuais problemas. Ademais, está em andamento um estudo para avaliação e possível adoção de uma ferramenta similar de menor custo, visando a otimização dos recursos públicos sem prejudicar a qualidade dos serviços prestados.
- 3.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.
- 3.2.1. Declaramos que foi certificado que o TR está alinhado com Plano Diretor de Logística Sustentável, não estando a demanda contemplada no PLS do órgão - FIOCRUZ.
- 3.2.2. Em obediência ao art. 3º do Decreto nº 8.540/2015, informamos que a contratação do serviço em epígrafe é essencial e de interesse público, sem as quais não poderá ser atendida as necessidades da Administração, que busca atender às demandas do Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas- INI, instituição de pesquisa clínica que desenvolve assistência médica de referência nacional em doenças infecciosas, incluindo consultas ambulatoriais, exames e internação hospitalar, ainda, atendendo a toda a demanda encaminhada pelo Ministério da Saúde para tratamento e investigação de todos os pacientes que chegam ao Rio de Janeiro ou aqui estão por ocasião de surto, epidemia ou pandemia.
- 3.3. O objeto da contratação também está alinhado com a e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2023 da FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos

OETIC 03	PROMOVER A ADOÇÃO DE PRÁTICAS E ARQUITETURAS QUE AUMENTEM A INTEROPERABILIDADE ENTRE AS SOLUÇÕES
-----------------	--

ALINHAMENTO AO PDTIC 2023			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
INI-47	G14 – GESTÃO DE CONTRATAOS DO INI – CUSTEIO (SEDE)	OETIC 03	30%

4. Requisitos da contratação

4.1. Requisitos de Negócio:

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

4.2.1. Contexto: Desde 2020, o Instituto Nacional de Infectologia (INI) tem utilizado o sistema de diagnóstico por imagem Vivace MV – para a operação de suas atividades no Centro Hospitalar. Este sistema emprega recursos tecnológicos avançados e armazena todas as informações dos pacientes no software;

4.2.2. Problema: A interrupção do licenciamento do Sistema Vivace MV impactaria gravemente a continuidade do atendimento à população e comprometeria as pesquisas realizadas, dificultando a assistência e a produção de conhecimento científico.

4.2.3. Objetivo: Garantir a continuidade e segurança na utilização do Sistema Vivace MV, assegurando suporte técnico adequado para manutenção e resolução de eventuais problemas.

4.2.3.1. Soluções Propostas:

4.2.3.1.1. Contratação do Licenciamento: Assegurar a contratação do licenciamento do Sistema Vivace MV para evitar interrupções no atendimento e nas pesquisas.

4.2.3.1.2. Suporte Técnico Adequado: Garantir a disponibilidade de suporte técnico especializado para manutenção e resolução de problemas, assegurando o funcionamento ininterrupto do sistema.

Requisitos de Capacitação

4.3. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

Requisitos Legais

4.4. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

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

4.5.1. O fornecedor deve sempre assegurar acesso a versão mais recente, como também adequação do sistema a exigências legais, conforme descrito no subitem 4.9.

4.5.2. Para facilitar o entendimento dos conceitos abordados nos itens 4.5, segue:

- Manutenção corretiva: aquela realizada para corrigir uma falha, erro ou defeito que já ocorreu e está afetando o funcionamento do sistema ou equipamento. O objetivo principal é restaurar a funcionalidade o mais rápido possível para minimizar o tempo de inatividade.
- Manutenção preventiva: planejadas e programadas para evitar que falhas ocorram, antecipando e mitigando problemas antes que impactem a operação. Seu objetivo principal é prevenir falhas, prolongar a vida útil do sistema e garantir sua disponibilidade e confiabilidade.
- Manutenção adaptativa: foca em ajustar o sistema ou software a mudanças em seu ambiente externo, assegurando que ele continue funcionando corretamente e de forma otimizada, mesmo com alterações nas condições ao seu redor. O objetivo principal é garantir a compatibilidade e a funcionalidade do sistema diante de um ambiente em constante evolução.
- Manutenção evolutiva: visa melhorar o sistema ou software através da adição de novas funcionalidades, aprimoramento das existentes ou otimização de desempenho. O propósito é fazer com que o sistema cresça e atenda às demandas e expectativas dos usuários, aumentando seu valor, agregando novas capacidades, melhorando a experiência do usuário e mantendo a competitividade.

Requisitos Temporais

4.6. A data de início da prestação do serviço é 09 de junho de 2025.

4.6.1. O prazo de execução dos serviços é de 1 (um) ano contados do (a) assinatura do Termo de Contrato pela Contratante – ato contínuo à assinatura da Contratada.

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

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.8. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação Comunicação da Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ, disponível em: https://cogetic.FIOCRUZ.br/novo_portal/docs/seguranca/posic-versaocompilada.pdf, e também pela legislação e diretrizes do Governo Federal;

4.9. Não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros de dados pessoais dos funcionários da CONTRATADA conforme Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.10. Cabe a CONTRATADA respeitar as normas internas da Administração quando da execução dos serviços, no que tange a forma de apresentação, no trato com os demais agentes públicos, durante toda sua permanência, devendo observar e respeitar as normas institucionais definidas pela Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ, que se apliquem.

4.11. A empresa CONTRATADA assegura ao INI- INSTITUTO NACIONAL DE INFECTOLOGIA EVANDRO CHAGAS, a transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor, em caso de venda da empresa CONTRATADA ou a sua incorporação por novos controladores.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

4.13.1. Acesso a evoluções do Software.

4.13.2. Suporte técnico para sustentação; atualização e evolução do Software.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.14. Não se aplica.

Requisitos de Implantação

4.15. Não se aplica.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.16. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

4.17. A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, as suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

Requisitos de Experiência Profissional

4.18. Não serão exigidos requisitos de experiência profissional para a presente contratação.

Requisitos de Formação da Equipe

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

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.20. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado do Termo de Contrato e, de forma alternativa da data de aceite da nota de empenho pela contratada, emitida pela Contratante, emitida pela Contratante.

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

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

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

4.23. A CONTRATADA deve obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados e definidos pela Política de Segurança da Informação e Comunicação da Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ, e pela legislação e diretrizes do Governo Federal, Estadual e Municipal, quando necessárias, e ainda a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019.

4.23.1. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do INI- INSTITUTO NACIONAL DE INFECTOLOGIA EVANDRO CHAGAS ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do Objeto contratado, devendo orientar seus recursos profissionais nesse sentido.

4.23.2. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos profissionais que não correspondam aos critérios de confiança, ou que ajam de forma não adequada, ou que prejudique a ação da equipe de fiscalização do INI- INSTITUTO NACIONAL DE INFECTOLOGIA EVANDRO CHAGAS

4.23.3. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo INI- INSTITUTO NACIONAL DE INFECTOLOGIA EVANDRO CHAGAS e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

4.23.4. Cabendo a CONTRATADA, além dos itens acima elencados, a adoção das melhores práticas de mercado em Gestão de Segurança da Informação na realização das suas atividades junto ao INI- INSTITUTO NACIONAL DE INFECTOLOGIA EVANDRO CHAGAS.

Vistoria

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

Outros Requisitos Aplicáveis

4.25. Não se aplica.

Sustentabilidade

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

4.26.1. A aquisição deverá seguir os seguintes parâmetros de Responsabilidade Socioambiental:

4.26.1.1. Os critérios de sustentabilidade da demanda deverão estar alinhados a diretriz do art. 5 da Lei 14.133 /2021, Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia Geral da União e normativos correlatos.

4.26.1.2. A CONTRATADA deverá atender no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 93, de 23 de dezembro de 2022, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI /MPOG, e do Decreto nº 9.178, de 23 de outubro de 2017;

4.26.1.3. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE;

4.26.1.4. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, uma vez que seus profissionais não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

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

4.27. Não se aplica.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.28. Não se aplica.

Da exigência de carta de solidariedade

4.29. Não será solicitada para a presente contratação

Subcontratação

4.30. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Da verificação de amostra do objeto

4.31. Não se aplica.

Garantia da Contratação

4.32. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.32.1 A garantia da contratação será aquela descrita no art. 96 inc II da Lei nº 14.133, de 2021 – seguro-garantia.

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

4.34. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

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

4.35.1. A presente contratação deve observar as seguintes lei e norma: Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para a Administração Pública e fundacionais da União, dos estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4.35.2. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **inexigibilidade de licitação**, com fundamento na hipótese do art. 74, I, da Lei nº 14.133/2021.

4.35.2.1. A contratação por inexigibilidade se deve à impossibilidade de concorrência, uma vez que a empresa MV SISTEMAS DE MEDICINA DIANOSTICA LTDA, CNPJ: 03.124.977/0001-09, é a ÚNICA fornecedora, no Brasil, do sistema MV.

4.35.3. O serviço deverá ser prestado em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo INI e nas boas práticas difundidas na ITIL, mediante o atendimento às demandas inseridas em sistema de gerenciamento de informação específico, que serão encerradas após a confirmação da adequação da solução, na forma de serviços remotos e /ou presenciais, pagos pelo quantitativo mensal, aderente às especificações deste documento, pelo prazo de 12 (doze) meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos até o limite de até 10 (dez) anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.35.4. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pela chefia do Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação do INI, ao qual caberá:

4.35.4.1. Manter registro de aditivos.

4.35.4.2. Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar a integralidade dos serviços.

4.35.4.3. Manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando ações necessárias para regularização de faltas ou defeitos constatados.

4.35.4.4. Receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o integral fornecimento dos serviços, para fins de pagamento.

4.35.4.5. Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura.

4.35.4.6. Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual.

4.35.5. A presença da fiscalização do INI não elide nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA.

4.35.6. Caberá à CONTRATADA a designação formal de um representante oficial para representá-la nas dependências do INI, para exercer a supervisão e controle do pessoal, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos seus colaboradores.

4.35.7. Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do Contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.

4.35.8. O SETIC/INI reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço, se em desacordo com o Contrato.

4.36. INICIAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.36.1. A CONTRATADA assumirá a responsabilidade pelos serviços de forma gradual, de acordo com o seguinte plano de transição:

ORDEM	AÇÃO	RESPONSÁVEL
1º	Assinatura do contrato	CONTRATANTE CONTRATADA
2º	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais: alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e esclarecer possíveis dúvidas acerca da infraestrutura de rede em TI do INI.	CONTRATANTE CONTRATADA
3º	Início oficial da prestação de serviços	CONTRATADA

Tabela 1: Ações para o início do contrato.

4.36.2. Pauta para reunião de alinhamento de expectativas contratuais:

- Fornecer o software conforme especificado.
- Garantir suporte e manutenção dentro dos prazos estabelecidos.
- Assegurar atendimento remoto e presencial conforme necessidade.

d) Manter confidencialidade sobre informações da instituição.

e) Prover treinamento adequado aos usuários do sistema e atender as demais demandas conforme o presente Estudo.

4.37. ENCERRAMENTO DO SERVIÇO

4.37.1. Da mesma forma como ocorrido na iniciação da prestação de serviço, deverá ser realizada reunião com o objetivo de verificar se as expectativas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

4.37.2. A reunião realizar-se-á em até 15 (quinze) dias corridos e contados para o encerramento do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

4.37.3. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato, responsável pelo SETIC/ INI e interlocutor da CONTRATADA.

4.38. PROCEDIMENTOS BÁSICOS DE SEGURANÇA

4.38.1. Zelar para que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo.

4.38.2. Zelar para que seus funcionários observem, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do INI.

4.38.3. Disponibilizar ao Fiscal de Contrato, no início da execução contratual, termo contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigente no órgão, assinado pelo representante legal do fornecedor e seus empregados diretamente envolvidos na contratação.

4.38.4. Sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da CONTRATADA deverá ser providenciada a emissão e assinatura do aludido termo.

4.39. REQUISIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.39.1. A contratada deverá disponibilizar uma Central de Atendimento 24x7: Atendimento via telefone, e-mail, chat e portal de chamados.

4.39.2. Equipe Especializada: Equipe de suporte técnico especializada, com plantão remoto e presencial conforme necessidade.

4.39.3. Escalonamento Automático: Escalonamento automático para equipes de níveis superiores em caso de não resolução dentro do SLA.

4.39.4. Registro e Análise de Chamados: Registro e análise de chamados para melhoria contínua e prevenção de falhas recorrentes.

4.39.5. Utilizar ferramentas para suporte, como acesso remoto via VPN, SSH/RDP, e outros softwares de suporte remoto designados pelo SETIC/INI.

4.39.6. Acesso Controlado: Acesso controlado com autenticação de dois fatores (MFA) e auditoria de logs.

4.40. HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.40.1. Os serviços prestados serão avaliados e homologados até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal.

4.40.2. A CONTRATADA deverá apresentar termo de homologação constando os níveis de serviço alcançados, justificativas por eventuais deficiências, bem como sugestões para otimização.

4.41. MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.41.1. Além da classificação quanto à complexidade, os incidentes e ordens de serviço serão classificados quanto à criticidade pelos seguintes critérios:

DESCRIÇÃO	GRAU DE CRITICIDADE
Atendimento inicial, triagem e resolução de problemas simples, investigação de falhas técnicas e aplicação de correções.	Nível não crítico
Engenheiros de software e DBA para problemas complexos, incluindo recuperação de banco de dados, integração de sistemas e falhas de infraestrutura.	Nível crítico

4.41.2. O INI poderá elevar o grau de criticidade em função do impacto causado pela indisponibilidade ou baixo desempenho dos componentes envolvidos.

4.42. INDICADORES DE SERVIÇO

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE RESOLUÇÃO
CRITICA	Referente a chamados que reportam problemas de parada total do sistema, situação na qual não há nenhuma medida paliativa para continuar a operacionalização dos procedimentos	8 horas uteis	72 horas uteis
ALTA	Chamado referente a problemas graves nos sistemas MV. Porém, o cliente consegue operar, mesmo que com severas restrições, por meios manuais ou alternativos no próprio sistema.	9 horas uteis	73 horas uteis
MEDIA	São chamados referentes a problemas em rotinas de uso diário, com alto impacto em uma única rotina ou área do sistema.	10 horas uteis	Programação dos releases
BAIXA	São os chamados referentes a problemas em rotinas de uso não frequente ou de baixo impacto no negócio da empresa e/ou uso do sistema. Nesse cenário estão enquadradas as orientações aos usuários.	11 horas uteis	Programação dos releases

Tabela 2: Indicadores de serviços

4.42.1. O tempo começa a contar a partir da abertura do chamado e se encerra com a solução definitiva do problema.

4.42.2. Vide IMR 01 e IMR 02. (ANEXO I).

4.43. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO E EXECUÇÃO DO SERVIÇO

4.43.1. A execução dos serviços contratados será organizada de forma a garantir a eficiência, qualidade e continuidade do atendimento.

4.43.2. Central de Atendimento: A contratada deverá disponibilizar uma Central de Atendimento 24x7, que será responsável por receber e gerenciar todas as solicitações de suporte técnico. A Central de Atendimento deverá oferecer os seguintes canais de comunicação: Telefone, E-mail, Chat e Portal de chamados.

4.43.3. Equipe de Suporte Técnico: A contratada deverá manter uma equipe de suporte técnico especializada, composta por profissionais qualificados e experientes. A equipe de suporte técnico será responsável pelo atendimento remoto e/ou presencial para incidentes críticos e não críticos, suporte para dúvidas operacionais e problemas técnicos, manutenção corretiva e preventiva dos sistemas MV e infraestrutura associada, apoio em atualizações e patching de segurança do sistema.

4.43.4. Níveis de Atendimento: O atendimento será organizado em três níveis, conforme a complexidade e criticidade dos incidentes, à saber:

a) Nível 1: Atendimento inicial, triagem e resolução de problemas simples.

b) Nível 2: Investigação de falhas técnicas e aplicação de correções.

c) Nível 3: Engenheiros de software e DBA para problemas complexos, incluindo recuperação de banco de dados, integração de sistemas e falhas de infraestrutura.

4.43.5. Escalonamento Automático: Em caso de não resolução dos incidentes dentro do SLA (Service Level Agreement), haverá um escalonamento automático para equipes de níveis superiores, garantindo a rápida solução dos problemas.

4.43.6. Registro e Análise de Chamados: Todos os chamados deverão ser registrados e analisados para melhoria contínua e prevenção de falhas recorrentes. A contratada deverá utilizar ferramentas de suporte como acesso remoto via VPN, SSH/RDP, e outros softwares de suporte remoto designados pelo SETIC /INI.

4.43.7. Acesso Controlado: O acesso aos sistemas deverá ser controlado com autenticação de dois fatores (MFA) e auditoria de logs, garantindo a segurança das informações e a conformidade com as normas de privacidade.

4.43.8. Relatórios Periódicos: A contratada deverá gerar relatórios periódicos sobre incidentes e desempenho do suporte, que serão avaliados e homologados até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao de sua prestação. Os relatórios deverão conter: níveis de serviço alcançados; justificativas por eventuais deficiências; sugestões para otimização.

4.43.9. Reuniões de Alinhamento: Serão realizadas reuniões periódicas de alinhamento entre a contratada e o INI para verificar se as expectativas foram alcançadas, identificar possíveis ocorrências não desejáveis e consolidar lições aprendidas. A primeira reunião deverá ocorrer antes do início oficial da prestação de serviços, e a última reunião deverá ocorrer até 15 (quinze) dias corridos antes do encerramento do contrato.

4.43.10. Fiscalização e Acompanhamento: A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pela chefia do Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação do INI, ao qual caberá a responsabilidade descrita no subitem 4.58.4, deste documento.

4.44. MANUTENÇÕES CONTÍNUAS

4.44.1. O tratamento dos incidentes será realizado em níveis de atendimento. Notificar qualquer incidente para Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC.

4.44.2. Não resolvendo o atendimento remotamente, a CONTRATADA deverá realizar o atendimento presencial.

4.44.3. O fechamento das solicitações do INI inclui duas etapas: o registro dos detalhes da solução implementada e a comunicação da solução.

4.44.4. O INI terá a oportunidade de em até dois dias úteis aceitar ou rejeitar a solução.

4.44.5. Caso rejeite a solução, ela deve ser reaberta e continuar seu tratamento pela CONTRATADA, sendo escalonada para o nível de atendimento com competência para solucionar o incidente.

4.45. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Suporte técnico do sistema.
Atualização de versões.
Correção do sistema e banco de dados.
Atualização do sistema a legislação vigente.

4.45.1. Deverá ser observado o item 4.5., deste Termo de Referência.

4.46. FORMA E LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.46.1. A execução das ordens de serviço deverá ser realizada remotamente. Em situações em que não seja possível a resolução de forma remota, todos os deslocamentos necessários das equipes ou empregados da CONTRATADA serão de responsabilidade da CONTRATADA, utilizando os meios que lhe convierem, sem que haja qualquer custo extra para a contratante.

4.47. PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

4.47.1. A prestação dos serviços deverá iniciar-se em 30/04/2025, após a assinatura do contrato.

4.47.2. Caso não seja possível o início no prazo supracitado, será calculado, para efeitos de pagamento, o valor proporcional há trinta dias no primeiro mês de prestação dos serviços.

4.27.3. Poderá ser autorizado o início da prestação dos serviços em prazo menor se a CONTRATADA se declarar, formalmente, apta à assunção plena dos serviços.

4.47.4. A execução do contrato será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, que define o INI como responsável pela gestão do contrato e ateste do padrão dos serviços executados, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão de seus recursos humanos.

4.47.5. A CONTRATADA será responsável pela execução e acompanhamento diário dos serviços, quanto à qualidade e níveis alcançados, efetuando eventuais ajustes e correções.

4.47.6. Quaisquer ocorrências que possam comprometer o bom andamento dos serviços, ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos, devem ser imediatamente comunicados ao INI, que, em parceria com a CONTRATADA, buscará a melhor solução para resolução do problema.

4.47.7. Formalizar a indicação de interlocutor da empresa, bem como do substituto eventual, com poderes de representante legal, para tratar dos assuntos relacionados ao contrato e gerenciamento dos serviços técnicos, em horário comercial (de 08:00 às 17:00), de segunda a sexta-feira, sem ônus adicional para o INI.

- 4.47.8. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reuniões com a equipe de técnicos do INI, para alinhamento de expectativas contratuais.
- 4.47.9. O INI fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta de reunião.
- 4.47.10. Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados.
- 4.47.11. Executar os serviços conforme especificações deste documento e de sua proposta, com empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.
- 4.47.12. Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços constantes deste documento, executando integralmente os serviços contratados, independentemente de ação, ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do INI.
- 4.47.13. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos deste documento de acordo com os níveis de serviço estabelecidos pelo INI.
- 4.47.14. Observar e seguir, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança da informação implementados no ambiente de TI do INI.
- 4.47.15. Disponibilizar sistema automatizado de gerência que suporte todo fluxo de aprovação e aceite das Ordens de Serviço, e que atendam aos requisitos mínimos elencados deste documento.
- 4.47.16. Prestar esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato quando forem solicitados pelo INI.
- 4.47.17. A CONTRATADA deverá registrar todas as tarefas realizadas, no sistema de Solicitação chamado-SOFIS outras que vierem a ser constituídas em razão da execução dos serviços.
- 4.47.18. A CONTRATADA deverá fornecer ao INI, mensalmente, arquivo eletrônico, em formato a ser definido pela CONTRATANTE, com a exportação de todas as ordens de serviço abertas e executadas naquele período.
- 4.47.19. Relatar ao INI toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes deste Termo de Referência.
- 4.47.20. Reportar ao responsável designado pelo INI, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do INI.
- 4.47.21. Manter sigilo, e fazer com que seus empregados o mantenham, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse do INI ou de terceiros, que vier a tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato.
- 4.47.22. Atender de imediato às solicitações do INI quanto à substituição dos empregados alocados, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste documento.
- 4.47.23. Responder por perdas ou danos, materiais ou morais, causados ao INI ou terceiros, pela ação ou omissão, dolosa ou culposa, da CONTRATADA ou de seus empregados, trabalhadores ou representantes.
- 4.47.24. Arcar com o ônus resultante de qualquer ação, demanda, custo ou despesas decorrentes de contravenção por culpa da CONTRATADA ou de seus profissionais indicados, obrigando-se, igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato a ser firmado.
- 4.47.25. Em obediência ao art. 18, caput da Lei 14.133/2021, esclarecemos que as especificações do objeto são aquelas que correspondem às essenciais ao objeto, sem as quais não poderão ser atendidas

as necessidades da Administração. Informamos ainda que o objeto não está contemplado no catálogo eletrônico de padronização de compras, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, conforme preconiza a Portaria SEGES/ME nº 938, de 2 de fevereiro de 2022. Até a presente data, não há itens no catálogo de serviços.

4.47.26. Em acordo com o Art. 40, inc. I da Lei 14.133/2021, informamos que foi observado anteriormente à elaboração deste Estudo:

I - condições de aquisição e pagamento semelhantes às do setor privado;

II - processamento por meio de sistema de registro de preços;

III - determinação de unidades e quantidades a serem adquiridas em função de consumo e utilização prováveis;

IV - condições de guarda e armazenamento que não permitam a deterioração do material;

V - atendimento aos princípios: a) da padronização, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho; b) do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso; c) da responsabilidade fiscal, mediante a comparação da despesa estimada com a prevista no orçamento.

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

4.47.28. A aquisição deverá seguir os seguintes parâmetros de Responsabilidade Socioambiental:

4.47.29. Os critérios de sustentabilidade da demanda deverão estar alinhados a diretriz do art. 5 da Lei 14.133 /2021, Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia Geral da União e normativos correlatos.

4.47.30. Nos termos da Lei n. 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), conforme previsão do artigo 10 da Instrução Normativa nº 81, de 2022, o referido documento é classificado como Público tendo em vista seu enquadramento no inciso VI, art. 6º da Lei 12.527/2011.

5. Papéis e responsabilidades

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.2. São obrigações do CONTRATADO

5.2.1. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.2. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.3. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.4. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.5. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.6. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.7. fazer a transição contratual, quando for o caso;

6. Modelo de execução do contrato

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 09 de junho de 2025.

6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho, encontra-se no item 4, deste Termo de Referência.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Avenida Brasil, 4365 – Manguinhos – CEP 21045-900 – INSTITUTO NACIONAL DE INFECTOLOGIA – INI/FIOCRUZ, telefone para agendamento (21) 3865-9593.

6.3. Os serviços serão prestados 24 horas por dia de segunda-feira a domingo.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Não há materiais a serem disponibilizados para a contratação em pauta. Não se aplica.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características, descritas no item 4, deste Termo de Referência.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.6. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Formas de transferência de conhecimento

6.7. Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.8. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.9. Não se aplica.

Mecanismos formais de comunicação

6.10. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- 6.10.1. Ordem de Serviço;
- 6.10.2. Ata de Reunião;
- 6.10.3. Ofício;
- 6.10.4. Sistema de abertura de chamados;
- 6.10.5. E-mails e Cartas;

Formas de Pagamento

6.11. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.12. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, e após término do Contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

7. Modelo de gestão do contrato

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

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5. Não se aplica a contratação.

Reunião Inicial

7.6 Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.7 A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em **até** 15 (quinze) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.8.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.8.1.1. Presença do representante legal da contratada;

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

7.8.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

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

Fiscalização

7.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.10. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.10.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.10.2. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.10.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.10.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.10.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

7.11. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.11.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

7.12. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.13. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.14. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.15. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.16. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.17. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.18. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. Do reajuste

CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I.
- 8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 8.2.1. não produzir os resultados acordados;
 - 8.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 8.2.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
- 8.4.1. Termo de recebimento definitivo.

Do recebimento

- 8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 2 (dois) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 8.5.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 8.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 8.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)
- 8.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 8.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 8.9.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 8.10. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 8.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

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

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

8.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.15.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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

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

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

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

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.19. Não se aplica.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção

1	Não prestar os esclarecimentos solicitados dentro de 48 horas úteis após o pedido da contratante, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 8 (oito) horas úteis.	Multa de 10 (dez) % sobre o valor mensal do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 5 (cinco) dias úteis.
		Após o limite de 5 (cinco) dias úteis, aplicar-se-á multa de 30 (trinta) % do valor mensal do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência.
		Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 30 (trinta) % do valor mensal do Contrato.

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

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

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

Liquidação

8.22. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

8.24. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.24.1. o prazo de validade;

8.24.2. a data da emissão;

8.24.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.24.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.24.5. o valor a pagar; e

8.24.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.25. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.26. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.27. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

8.28. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

8.29. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.30. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

8.31. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.32. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

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

Forma de pagamento

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

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

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

8.37. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.38. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Antecipação de pagamento

8.39. Não se aplica

Cessão de crédito

8.40. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

8.40.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

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

8.42. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.43. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

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

8.45. Será adotado como índice de reajuste do contrato o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, conforme orientação do Art.24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021, que 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 - SISIP do Poder Executivo Federal.

8.46. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, no mapa comparativo de preços nº 007/2025 finalizado em 24/03/2025.

9. Critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO.

Regime de execução

9.2. O regime de execução do contrato será por preço unitário.

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

9.4. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

9.5. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

9.7. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

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

9.9. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

9.11. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.14. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

9.16. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.17. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

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

9.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.20. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

9.21. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.22. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.23. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

9.23.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

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

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

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

9.24. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação [capital mínimo] OU [patrimônio líquido mínimo] de 3% do [valor total estimado da contratação].

9.25. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

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

Qualificação Técnica

9.27. Considerando que a presente contratação se processa sob a égide da inexigibilidade de licitação, fundamentada no artigo no art. 74, I, da Lei nº 14.133/2021, a exigência de qualificação técnica torna-se dispensável.

10. Estimativas do valor da contratação

Valor (R\$): 66.183,24

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 66.183,24 (Sessenta e seis mil, cento e oitenta e três reais e vinte e quatro centavos), conforme custos unitários apostos no subitem 1.1.

11. Adequação orçamentária

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 254492;
- II) Fonte de Recursos: TESOURO;
- III) PTRES: 234049;
- IV) Elemento de Despesa: 33.90.39;
- V) Plano Interno: A1INI;
- VI) Natureza da ação: 8305.

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

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](#).

Despacho: INTEGRANTE REQUISITANTE

MARCO ANTONIO IGNACIO DA SILVA

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 22/09/2025 às 14:35:33.

Despacho: INTEGRANTE TÉCNICO

PATRICIA COSTA DOS SANTOS

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 22/09/2025 às 14:11:47.

THIAGO LOURENCO CAVALCANTE

Autoridade Máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 23/09/2025 às 11:02:02.

ESTEVAO PORTELA NUNES

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 24/09/2025 às 09:07:05.