

**MINISTÉRIO DA CULTURA**  
**FUNDAÇÃO CASA DE RUI BARBOSA**  
(Processo Administrativo nº 01550.000040/2024-73)



**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

**1.1.** Contratação de empresa para a prestação de serviços de tecnologia da informação relacionados à central de serviços em tecnologia da informação e suporte tecnológico à infraestrutura de rede (*help desk*), a ser executado de forma contínua, sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	CÓD. ID PERFIL (Anexo II, Portaria SGD/MGI 1070)	QTD	VALOR UNITÁRIO (Mensal)	VALOR TOTAL
1	1	Analista de Suporte Sênior	26980	Posto	ASUPCOMP-03	1	Sigiloso	Sigiloso
	2	Analista de Suporte Pleno		Posto	ASUPCOMP-02	1	Sigiloso	Sigiloso
	3	Analista de Suporte Júnior		Posto	ASUPCOMP-01	1	Sigiloso	Sigiloso
VALOR DA PARCELA DE MÃO DE OBRA PARA 12 MESES								Sigiloso
VALOR TOTAL DA PARCELA MÃO DE OBRA PARA 36 MESES								Sigiloso

**Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade**

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que suas especificações são usuais no mercado, aptas a satisfazerem as necessidades da Administração, atendidas as peculiaridades próprias desta, conforme será delineado no corpo deste Termo de Referência, estando plenamente disponíveis no mercado.

**Classificação do objeto quanto ao modelo de execução**

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que é de fundamental importância para as atividades rotineiras e estratégicas da FCRB, traduzindo-se como serviço-base, na medida em que possibilita o desenvolvimento de todas as demais atividades a cargo da Instituição, sem o qual todas as demais atividades ficariam inviabilizadas ou pelo menos seriamente comprometidas, razão pela qual nesta Instituição funciona como serviço estrutural. O serviço também é enquadrado como continuado tendo em vista que suas características demonstram se tratar de necessidade perene da Administração, envolvendo atividades de

*suporte tecnológico de caráter continuado englobando tarefas rotineiras e de suporte, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o custo envolvido nessa dinâmica contratual, em que a contratada tem melhores condições de oferta de valores mais vantajosos conhecendo as expectativas de duração do contrato e qualificação técnica necessária e que nesta contratação foi prevista de maneira diferenciada, além de toda a dinâmica peculiar da Fundação Casa de Rui Barbosa, devidamente explorada nos Estudos Preliminares, anexo a este TR. Ademais, cuida-se de modelo de contratação em que exploramos a regra estabelecida pela Portaria SGD/MGI nº 1070, de 1º de junho de 2023.*

#### **Prazo de vigência**

1.4. *Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação, prazo de vigência da contratação é de 3 (três) anos, prorrogável por iguais e sucessivos períodos até o limite de 15 anos (máximo de 15 anos, incluindo prorrogações), contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021.*

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

1.6. Será aplicada a esta contratação as regras da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 (arts. 44 e 45), ou do Decreto nº 7.174, de 2010 (art. 8º).

## **2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

2.1. A presente contratação justifica-se *pelas razões que expusemos nos Estudos Técnicos Preliminares, e que passamos a detalhar a seguir, à luz das necessidades inadiáveis desta Fundação.*

2.2. A solução de TIC consiste em contratação, em item único, de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, sem dedicação exclusiva de mão de obra, envolvendo atendimento presencial e remoto, aos usuários dos recursos e sistemas de TI da FCRB, para suporte, operação e sustentação da infraestrutura e dos serviços de TI da FCRB, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos, e à luz da Portaria SGD/MGI nº 1070/2023.

2.3. O atendimento aos usuários é um meio para se gerenciar as demandas de caráter operacional, incidentes e demais requisições dos usuários e equipe técnica de TI, *in loco* ou remotamente, com importância estratégica para a prestação de serviços de TI. Trata-se um ponto de contato entre os usuários e a área de TI da FCRB, estando diretamente responsável pela percepção e satisfação quanto à qualidade e efetividade dos serviços de Tecnologia da Informação. O suporte, sustentação e operação da infraestrutura destas unidades é sensível e requer um bom nível de maturidade em seus processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de suporte, sustentação e operação da infraestrutura deve utilizar os processos do ITIL como melhores práticas.

2.4. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, conforme metrificado no índice de medição de resultados - IMR, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI da FCRB. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada, conforme catálogo de serviços. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima definida é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, sendo os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços conforme estabelecido no contrato. O atendimento às demandas de TI será estruturado utilizando a aplicação GLPI que é uma solução *open-source* de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI) que permite parametrizar e gerenciar processos de service desk e suporte técnico, incluindo abertura, acompanhamento e resolução de chamados, estando vinculados ao Índice de Medição de Resultados - IMR, ao qual ficará intimamente atrelado para fins de pagamento.

2.5. O método de trabalho empregado, à luz da força de trabalho da FCRB, conforme extensamente detalhado nos Estudos Preliminares, é baseado no conceito de delegação de responsabilidade, em cotejo com o desempenho mínimo esperado previsto no IMR. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000 e 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas, sempre em conformidade com os padrões, procedimentos e a documentação já estabelecidos pela FCRB. Além disso, todos os serviços prestados deverão observar as políticas governamentais, em vigor e futuras, com especial atenção à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e às normas de segurança da informação, garantindo a proteção e a confidencialidade dos dados manipulados.

2.6. Nossa estreita vinculação ao framework ITIL e COBIT pode ser observada nas definições de padrões de qualidade esperado, em que implementamos as seguintes estratégias para gerenciamento do contrato, todas à luz do catálogo de serviços anexo I a este Termo de Referência:

1. **Perspectiva, posição, planos e padrões** – Estabelecimento de catálogo com serviços em que vislumbramos planos de contingência (itens 59 e 62), plano de melhoria (item 46), planos de padronização (item 19) além de entrega mínima esperada (conforme métrica prevista no IMR e item 78 do catálogo);
2. **Desenho de serviços** – Estabelecimento de plataforma do tipo GLPI com desenho do passo a passo a ser seguido para atendimento a usuários, em que será medida a produtividade e possibilitará pagamento atrelado a resultados alcançados (conforme item 40 do catálogo);
3. **Transição de serviços** – Previsão de plano de transição no catálogo de serviços, conforme itens 41, 42, 44, 46 e notadamente os itens 96 e 97. Além disso, abaixo, neste capítulo e no capítulo 6 deste TR, constam definições suplementares de continuidade infraestrutural.
4. **Operação dos serviços** – Previsão em quase todo o catálogo de serviços, com definições de cada operação e seu nível de complexidade.
5. **Melhoria contínua** – Previsão de melhorias contínuas proativas e reativas, inclusive com previsão de capacitação específica para atuação com novas ferramentas, conforme item 46 do catálogo.

2.7. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, as topologias físicas e lógicas da rede da FCRB, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.

2.8. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas (como *p.e. backup*), análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

2.9. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE de todos os novos

serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.

2.10. A empresa contratada estará ciente de que os serviços elencados no catálogo de serviços não constituem um rol taxativo, dado que existem diversas possibilidades para a prestação desses serviços por meio de atividades comuns de TI. Assim, a CONTRATANTE poderá incluir novos serviços correlatos às atividades já previstas no catálogo, seja por meio de sua atualização ou da relação de aplicações e recursos de TI. Essa atualização pode envolver a inclusão de novos serviços ou a modificação dos já existentes, incluindo ajustes em suas descrições, desde que não sejam alteradas a natureza, a quantidade esperada ou a complexidade dos serviços demandados.

2.11. Caso os serviços alterados ou incluídos exijam novas habilidades técnicas ou metodológicas, a empresa contratada deverá absorver o conhecimento necessário e providenciar o treinamento adequado a todos os profissionais envolvidos, garantindo a capacitação dentro de um prazo razoável, conforme acordado com a CONTRATANTE por meio de Ordem de Serviço especial para esse fim. Além disso, os serviços do catálogo modificado deverão continuar atendendo aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios estabelecidos neste Termo de Referência.

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

- I) ID PCA no PNCP: 42519488000108-0-000001/2025;
- II) Data de publicação no PNCP: 05/06/2024;
- III) Id do item no PCA: 156;
- IV) Classe/Grupo: 168 - SERVIÇOS AUXILIARES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC);
- V) Identificador da Futura Contratação: 344001-156/2025.

2.13. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2028 da FCRB, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
1	Objetivo Estratégico 2 do Plano Estratégico da FCRB 2019-2022: Ampliar o acesso aos acervos e aos espaços da Fundação Casa de Rui Barbosa.
2	Objetivo Estratégico 7 do Plano Estratégico da FCRB 2019-2022: Dotar e manter a infraestrutura da FCRB e prestar suporte logístico, tecnológico, orçamentário e financeiro às unidades finalísticas, para o desenvolvimento de suas atividades
3	Objetivo Estratégico 1 da Estratégia de Governo Digital 2020-2023: Oferta de serviços públicos digitais

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025-2028			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
N06	Garantia da infraestrutura de hardware e software necessários às atividades dos departamentos.	0784	Promover o direito à memória dos cidadãos brasileiros, preservando, ampliando e difundindo os acervos museológicos, bibliográficos, documentais e arquivístico, apoiando a modernização e expansão de suas instituições, redes, unidades e serviços.
N31	Sistema de gestão de informações referenciais dos acervos bibliográficos e de preservação da FCRB.	0784	Promover o direito à memória dos cidadãos brasileiros, preservando, ampliando e difundindo os acervos museológicos, bibliográficos, documentais e arquivístico, apoiando a modernização e expansão de suas instituições, redes, unidades e serviços.

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

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência. Todavia, é importante detalhar os aspectos operacionais que motivaram a contratação e que abordam peculiaridades específicas da Fundação Casa de Rui Barbosa – FCRB.

3.2. O Regimento Interno da FCRB, Portaria FCRB nº 23, de 22 de novembro de 2024, prevê uma série de competências específicas do Serviço de Tecnologia da Informação – STI, atribuindo ao setor, em seu art. 19, uma série de atividades visando ao gerenciamento da infraestrutura de tecnologia da informação da Instituição, valendo citar:

- I. propor ações de capacitação projetos, serviços e inovações em Tecnologias de Informação;
- II. gerenciar e executar suporte técnico aos usuários de TI;
- III. especificar e acompanhar a aquisição de recursos de TI;
- IV. gerenciar os recursos de TI visando atender às demandas da FCRB, assegurando a utilização de forma eficiente e responsável;
- V. propor ações de padronização e normatização para o uso e manutenção dos recursos de TI;
- VI. executar e controlar os processos de especificação e manutenção/sustentação de aplicações de TI para a FCRB;
- VII. controlar o processo de desenvolvimento de aplicações de TI para a FCRB;
- VIII. participar da elaboração e da execução das políticas, diretrizes e normas de TI;
- IX. estabelecer, monitorar e controlar, para clientes externos e internos, os níveis de serviços acordados;
- X. avaliar os riscos que envolvam os recursos de TI;
- XI. identificar os objetivos estratégicos da FCRB que inuenciarão a TI;
- XII. avaliar a capacidade para mudanças de recursos de TI, em razão de inovações tecnológicas;
- e
- XIII. estabelecer o portfólio de TI, em conjunto com a alta administração.

3.3 A Unidade de TI da FCRB não possui quadro técnico robusto o suficiente capaz de executar todas as tarefas inerentes a essa atribuição precípua, necessitando recorrer à execução indireta, mediante contrato de prestação de serviços, para execução dos serviços operacionais e de suporte estratégico de TI, seja de suporte, seja de demandas rotineiras. Cabe registrar que a execução indireta destes serviços está amparada em legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018, conforme descrito abaixo:

"Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:

I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;

II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;

III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e

IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado.

§ 2º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de fiscalização e consentimento relacionados ao exercício do poder de polícia não serão objeto de execução indireta. ”

3.4. Neste ponto, vale fazer referência às justificativas trazidas nos Estudos Preliminares, as quais fazem parte desta peça técnica. Em atenção ao art. 11, I, da IN SGD/ME nº 94/2022, e diante da necessidade de responder às crescentes demandas dos usuários da infraestrutura de tecnologia da informação, considerando a escassez de recursos humanos, a presente contratação se mostra crucial para garantir a manutenção eficaz da infraestrutura de TI da FCRB. Ao mesmo tempo, busca-se possibilitar a liberação dos servidores do Serviço de Tecnologia da Informação (STI) de atividades de suporte mais rotineiras para que se possa dar atenção maior a ações estratégicas e de gestão de TI, o que se mostra fundamental para o progresso da instituição nessa área, à luz das crescentes demandas nesta área e também das cobranças dos órgãos de controle. Por meio dessa contratação são providos todos os serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados e também com o suporte, sustentação e operação da Infraestrutura de TI no âmbito da Fundação Casa de Rui Barbosa - FCRB.

3.5. Apesar de a FCRB contar hoje com a prestação do serviço, eis que o atual contrato em andamento não possui requisitos de qualificação técnica tais que possibilitem uma exigência de caráter qualitativo superior (além da expectativa de aumento da quantidade em razão do novo contrato), promovendo não só um atendimento quantitativo maior quanto de qualidade tal que possa funcionar como suporte ao atendimento de demandas mais estratégicas da Instituição. Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TI, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da Casa, é necessário promover um novo processo licitatório seguindo os normativos e legislação atuais e o alinhamento com o modelo adotado pela Administração Pública Federal para seleção de fornecedor dos serviços de qualificação superior, que são objetos desta contratação.

3.5.1 Em atendimento aos dispositivos legais, a presente contratação:

3.5.1.1 É necessária para a execução das atividades finalísticas da FCRB.

3.5.1.2 Tem demanda prevista conforme explicitado no item 3.3 e no anexo I (Catálogo de Serviços) e na tabela abaixo, neste capítulo.

3.5.1.3 Os resultados a serem alcançados na presente contratação estão expostos no item 3.5 e no anexo I (Catálogo de Serviços), atendendo ao disposto no Art. 6º, do Decreto nº 9507/2018.

3.5.1.4 A tabela a seguir resume as necessidades de negócio a serem atendidas com a presente contratação e alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais, atendendo ao Art. 6º, I, do Decreto-Lei nº 200/67.

3.5.1.5 A solução de TIC está citada no Art. 2º, Inciso VII, da Lei nº 14.133/2021.

3.5.1.6 A execução indireta dos serviços e a forma de mensurar os resultados da contratação estão delineados no capítulo 7 deste TR, atendendo ao disposto no Art. 10, I, do Decreto nº 9507/2018.

3.5.1.7 As definições de quais setores participarão da execução da fiscalização contratual, e a responsabilidade de cada um, que no caso em tela ficará a cargo do STI da FCRB, estão detalhados, atendendo ao Art. 6º, XXIII da Lei nº 14.133/2021.

3.5.1.8 Os procedimentos para mensuração, faturamento e pagamento dos serviços prestados estão detalhados no Índice de Medição de Resultados - IMR, atendendo ao Art. 6º, XXIII,

letra “g” da Lei nº 14.133/2021, assim como o método para quantificar o modelo de execução do objeto, atendendo ao Art. 6º, XXIII letra “e” da Lei nº 14.133/2021 e também a Súmula 269 do TCU.

3.6. A Unidade de Tecnologia da Informação da FCRB vem progressivamente investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TI, irradiando esse conhecimento pelas unidades da FCRB, sobretudo área-fim em suas contratações, de forma a possibilitar o atendimento das necessidades da Instituição. A presente contratação será o reflexo deste investimento, pois permitirá a manutenção e melhoria contínua de metodologias capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários, além de possibilitar o atendimento das demandas dos órgãos de controle que se encontram em desenvolvimento na Casa e outros projetos correlatos.

3.7. A tabela a seguir resume as necessidades de negócio a serem atendidas com a presente contratação:

Tabela: necessidades a serem atendidas pela contratação.

NECESSIDADE	VINCULAÇÃO AO PDTI	VINCULAÇÃO AO PLANO DE AÇÃO STI
Garantia da preservação, acesso e divulgação dos acervos históricos e culturais da FCRB, incluindo o Museu e a Biblioteca Rui Barbosa.	<p>N4 - Garantia da infraestrutura de hardware e software necessários às atividades das unidades administrativas da FCRB.</p> <p>N6 - Sistema de gerenciamento de seminários/eventos divulgados no portal, incluindo inscrições, submissões e avaliações de trabalhos científicos e emissão de certificados. EX: Even3</p> <p>N11 - Definição técnica da política de cópia de segurança (Backup) da FCRB</p> <p>N12 - Preservação digital de acervos arquivísticos</p> <p>N17 - Melhoria da infraestrutura de rede corporativa</p> <p>N18 - Implantação de Data Center local</p> <p>N19 - Atualização de Dados Abertos</p> <p>N20 - Melhoria do controle de acesso de visitante e arrecadação de ingressos do Museu Casa de Rui Barbosa</p> <p>N21 - Disponibilização do acervo da FCRB via web</p> <p>N22 - Implementação do Tainacan para gerenciamento das coleções museológicas, arqueológica e paisagística</p>	POSSUI
Aprimoramento da capacidade institucional para pesquisa, ensino e difusão da cultura, garantindo suporte adequado às atividades acadêmicas e científicas.	<p>N4 - Garantia da infraestrutura de hardware e software necessários às atividades das unidades administrativas da FCRB.</p> <p>N5 - Contratação de serviço de transmissão de eventos realizados na sala de cursos e no auditório ao vivo pela internet.</p> <p>N6 - Sistema de gerenciamento de seminários/eventos divulgados no portal, incluindo inscrições, submissões e avaliações de trabalhos científicos e emissão de certificados. EX: Even3</p> <p>N17 - Melhoria da infraestrutura de rede corporativa</p> <p>N21 - Disponibilização do acervo da FCRB via web</p> <p>N22 - Implementação do Tainacan para gerenciamento das coleções museológicas, arqueológica e paisagística</p>	POSSUI

Ampliação da capacidade de digitalização e disseminação do conhecimento, com foco na publicação sistemática da obra de Rui Barbosa e estudos correlatos.	<p>N4 - Garantia da infraestrutura de hardware e software necessários às atividades das unidades administrativas da FCRB.</p> <p>N17 - Melhoria da infraestrutura de rede corporativa</p> <p>N21 - Disponibilização do acervo da FCRB via web</p>	POSSUI
Execução e aperfeiçoamento contínuo dos serviços técnicos de operação e de processamento e armazenamento de dados da FCRB.	<p>N4 - Garantia da infraestrutura de hardware e software necessários às atividades das unidades administrativas da FCRB.</p> <p>N10 - Elaboração política de cópia de segurança (Backup) da FCRB</p> <p>N11 - Definição técnica da política de cópia de segurança (Backup) da FCRB</p> <p>N17 - Melhoria da infraestrutura de rede corporativa</p>	POSSUI
Aumento da segurança da informação e proteção dos dados institucionais, especialmente diante do avanço tecnológico e das ameaças cibernéticas.	<p>N4 - Garantia da infraestrutura de hardware e software necessários às atividades das unidades administrativas da FCRB.</p> <p>N10 - Elaboração política de cópia de segurança (Backup) da FCRB</p> <p>N11 - Definição técnica da política de cópia de segurança (Backup) da FCRB</p> <p>N17 - Melhoria da infraestrutura de rede corporativa</p>	POSSUI
Promoção de ações educativas e culturais que fomentem a valorização do patrimônio histórico e intelectual da FCRB.	<p>N4 - Garantia da infraestrutura de hardware e software necessários às atividades das unidades administrativas da FCRB.</p> <p>N17 - Melhoria da infraestrutura de rede corporativa</p> <p>N21 - Disponibilização do acervo da FCRB via web</p>	POSSUI
Garantia de continuidade e qualidade dos serviços institucionais, por meio de uma infraestrutura de TI adequada às demandas da FCRB.	<p>N4 - Garantia da infraestrutura de hardware e software necessários às atividades das unidades administrativas da FCRB.</p> <p>N10 - Elaboração política de cópia de segurança (Backup) da FCRB</p> <p>N11 - Definição técnica da política de cópia de segurança (Backup) da FCRB</p> <p>N17 - Melhoria da infraestrutura de rede corporativa</p>	POSSUI
Aprimoramento da capacidade operacional da instituição, considerando o aumento substancial de suas atividades.	<p>N4 - Garantia da infraestrutura de hardware e software necessários às atividades das unidades administrativas da FCRB.</p> <p>N10 - Elaboração política de cópia de segurança (Backup) da FCRB</p> <p>N11 - Definição técnica da política de cópia de segurança (Backup) da FCRB</p> <p>N17 - Melhoria da infraestrutura de rede corporativa</p>	POSSUI
Aprimoramento da gestão de eventos, cursos e premiações, garantindo suporte adequado às atividades de difusão do conhecimento e cultura.	<p>N4 - Garantia da infraestrutura de hardware e software necessários às atividades das unidades administrativas da FCRB.</p> <p>N5 - Contratação de serviço de transmissão de eventos realizados na sala de cursos e no auditório ao vivo pela internet.</p>	POSSUI



	<p>N6 - Sistema de gerenciamento de seminários/eventos divulgados no portal, incluindo inscrições, submissões e avaliações de trabalhos científicos e emissão de certificados. EX: Even3</p> <p>N17 - Melhoria da infraestrutura de rede corporativa</p> <p>N21 - Disponibilização do acervo da FCRB via web</p> <p>N22 - Implementação do Tainacan para gerenciamento das coleções museológicas, arqueológica e paisagística</p>	
Adaptação ao cenário tecnológico e regulatório, acompanhando a evolução das exigências do setor público e das melhores práticas de gestão.	<p>N4 - Garantia da infraestrutura de hardware e software necessários às atividades das unidades administrativas da FCRB.</p> <p>N17 - Melhoria da infraestrutura de rede corporativa</p>	POSSUI
Superação das limitações da força de trabalho atual, que não cresce na mesma proporção das demandas institucionais	<p>N4 - Garantia da infraestrutura de hardware e software necessários às atividades das unidades administrativas da FCRB.</p> <p>N15 - Capacitação da equipe de TI</p> <p>N16 - Ampliação da equipe de TI</p>	POSSUI

3.8. A contratação de serviços especializados de TI é a forma mais largamente utilizada pela Administração Pública Federal para garantir a sustentação e o provimento desses serviços aos seus usuários e ao público em geral. Os contratos de terceirização de TI são necessários para que os órgãos da administração pública obtenham os serviços com a qualidade necessária, o que requer muitas vezes um nível de especialização em determinadas áreas de conhecimento que não está disponível no seu corpo de servidores, que no caso da FCRB, atualmente, conta com o número mínimo possível de apenas 1 servidor técnico. Exatamente por esta razão é que se propôs a presente contratação nos moldes aqui delineados, com incremento de qualificação significativo aliado às novas previsões da Portaria SGD/MGI nº 1070/2023.

3.9. A Fundação Casa de Rui Barbosa conta atualmente com um contrato de prestação de serviços de suporte tecnológico de TI com modalidade de pagamento por UST. Além da vedação legal estabelecida pela Portaria SGD/MGI nº 1070/2023, a experiência adquirida durante a vigência dessa contratação indica que o processo é menos eficiente com mecanismo de valor por UST trabalhado, que na presente contratação passará a ter fiscalização realizada através de parâmetros rígidos de qualidade dos serviços, determinados em contrato, dado se tratar de contrato com incremento de qualificação aliado a um IMR. Realizando a contratação desta forma, premia-se a eficiência do contratado na medida em que este for capaz de manter o ambiente sob controle e com baixa quantidade de incidentes que prejudiquem a disponibilidade dos serviços informatizados, o que atende plenamente aos interesses do contratante e da administração pública.

3.10. Tal modelo de contratação, do ponto de vista da gestão de TI, agregará diversos benefícios, tais como: a simplificação da coordenação das atividades, ao ser atrelado a IMR simples e efetivo, proporcional à força de trabalho da FCRB; a minimização de potenciais conflitos internos entre diferentes prestadores de serviço; a possibilidade de adoção de níveis mínimos de serviço e de indicadores chave de desempenho que garantam globalmente a qualidade dos serviços prestados e permitam uma gestão contratual voltada para o objetivo de garantir uma prestação de serviços de qualidade, mantendo a conformidade com as garantias necessárias para a preservação do interesse público. Espera-se, com a manutenção desse modelo de contratação, uma elevação da qualidade dos serviços prestados aos usuários de todos os serviços informatizados da FCRB, tanto para os usuários internos quanto para os externos.

3.11. O entendimento que justifica a abrangência desse contrato é o de que os serviços executados não são necessariamente distintos ou independentes, pois, de acordo com modernas práticas de gestão de TI consubstanciadas no guia ITIL v3 e v4, as atividades de suporte e operação de serviços de TI e da sua infraestrutura em todas as suas subespecialidades, bem como os serviços de Atendimento ao Usuário são partes de uma cadeia única de prestação de serviços voltada para o atendimento adequado das demandas dos usuários dos sistemas informatizados, daí a sua natureza estrutural. Assim, é justificável a contratação unificada dos serviços de atendimento ao usuário e Suporte Especializado à Infraestrutura com base no catálogo de serviços pela economia de escala trazida pela coordenação e supervisão do atendimento em diferentes níveis de especialização em uma estrutura única, o que faz com que seja otimizada a utilização dos recursos humanos e materiais e favorecendo a fiscalização.

3.12. O suporte técnico que se busca consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e serviços de TI e da própria equipe de TI da FCRB, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da FCRB e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TI. Assim, têm-se claramente a necessidade de prestação de serviços nas modalidades rotineiras e também por demanda, nas formas presencial e remota.

3.13. As atividades a serem executadas possuem requisitos específicos relativos aos serviços de atendimento ao usuário e sustentação da infraestrutura de tecnologia para a organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas e demandas, compreendendo atividades de suporte técnico presencial e remoto a usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação da FCRB, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação – TI.

3.14. Mostra-se de suma importância a contratação de empresa com estrutura de trabalho baseada nas melhores práticas da ITIL, contemplando abordagens das versões 3 e 4, para que ocorra evolução da maturidade na gestão de serviços de TI internos e contratados pela FCRB, bem como para atender às recomendações emanadas no Acórdão nº 1019/2014 do Tribunal de Contas da União - TCU. A presente contratação busca uma concepção de gestão baseada em Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação e nas melhores práticas que estão sendo adotadas pela Administração Pública, fundamentalmente a Instrução Normativa nº 94/2022 da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, sem se descuidar das peculiaridades da FCRB constatadas e anunciadas nos Estudos Preliminares.

3.15. A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços do tipo GLPI faz parte das boas práticas de governança de TI recomendadas pelo ITIL. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, conseqüentemente, melhor qualidade, cabendo ao STI/FCRB a adequação a esse modelo já operacionalizado pela Instituição, com a contratação do atendimento, presencial e remoto, ao usuário e o suporte, sustentação e operação do seu ambiente de TI.

3.16. O emprego dos processos ITIL associada a uma disponibilização de mão de obra dedicada para a gestão dos serviços de TI da FCRB proporciona a redução de custos operacionais, já que estimula a utilização de uma equipe mais eficiente e integrada, privilegiando a formação de um quadro restrito e bem capacitado, de alta produtividade e custo otimizado, já que se paga pelo serviço efetivamente prestado, a partir do ateste caso a caso, à luz do IMR. O modelo busca principalmente prevenir situações de indisponibilidade de serviços de TI causados pela ocorrência de incidentes e problemas, ou mesmo indisponibilidade de mão de obra.

3.17. O objeto do certame não será parcelado considerando que os serviços técnicos especializados em TI formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, atendendo conjuntamente as áreas meio e fim da FCRB, razão pela qual qualquer inconformidade ou eventual parada em um serviço ou equipamento compromete o

funcionamento do serviço contratado como um todo e, por conseguinte, compromete a disponibilidade, segurança e a operacionalidade dos serviços de TI mantidos no ambiente computacional da FCRB. Dessa forma, a licitação será realizada em item único.

3.18. O modelo definido pelo STI/FCRB, conforme aprofundado nos Estudos Preliminares e aqui detalhadamente definido, possibilitará a continuidade da modernização tecnológica e funcional da FCRB, permitindo o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários, relacionadas ao apoio técnico e suporte ao estratégico da FCRB, no uso dos recursos computacionais e serviços de TI da FCRB.

3.18. Salienta-se que a presente contratação irá trazer uma série de benefícios, sendo que um deles diz respeito à agregação de valor aos serviços e produtos desenvolvidos, com transferência de tecnologia à Instituição por meio da elaboração e melhoria dos processos de atendimento e com a construção da base de conhecimento única de incidentes, problemas, causas raiz e seus instrumentos correlatos.

3.19. Atendendo a predileção da SGD/MGI pela aferição de serviços pela métrica do fator K com pagamento por serviços sem dedicação exclusiva de forma mensal, a contratação está sendo concebida nestes moldes. É do conhecimento desta Instituição e entendimento exarado pela Portaria SGD/MGI nº 1070/2023, que traz essa exigência.

3.20. Nesse sentido, afasta-se a preocupação do TCU com a deficiência na medição de resultados ou produtos aferíveis, justamente em razão de se tratar de contratação de serviço vinculado a IMR, o que permite, a propósito, a identificação da deficiência na qualidade, motivando justamente esta nova contratação, que contará com requisitos técnicos diferenciados, conforme será melhor delineado adiante. Ademais, com a utilização do fator K, tem-se também a possibilidade de medição da razão entre o total pago e a remuneração efetivamente paga ao colaborador.

3.21. O Valor pago mensalmente a partir de análise de cada serviço prestado pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas de tamanho e complexidade de operação do ambiente do cliente e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos e atestados em um contrato de atendimento. Para o caso da FCRB, opta-se por contar com mão de obra dedicada (embora sem dedicação exclusiva em sua essência jurídica) e com medição a partir dos valores de cada chamado, procedendo-se com descontos a cada serviço que não se coadune com o IMR, estabelecendo-se uma forma de medição mais condizente com a mão de obra escassa de apenas 1 servidor, mais condizente com a nossa força de trabalho e sem se descuidar de atrelar a um índice específico que garanta uma qualidade mínima e que condiga com os valores mensais desprendidos pela FCRB. Considerando a gama de atividades rotineiras, com exigência de atuação diária e constante, somada às demandas de episódio, julga-se ser oportuno o pagamento de forma mensal por posto atrelado a um índice de medição de resultados, que garantirá a ininterrupta qualidade e proporcionará que a Administração pague somente por aquilo que demanda, e com qualidade superior.

3.22. Observe-se, nesse sentido, que este modelo afasta a preocupação do TCU com a medição efetiva dos resultados, na medida em que só se paga por resultados atingidos, estes efetivamente acompanhados e atestados por servidor a partir da aferição de determinado nível de serviço. Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços e desempenho, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta e qualidade técnica, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TI da FCRB, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços, bem como impõe à contratada seu pleno interesse por uma efetividade na prestação.

## **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **Requisitos de Negócio:**

4.1. Os requisitos de negócios são aqueles descritos nos Estudos Técnicos Preliminares – anexo deste Termo de Referência.

## Requisitos de Capacitação

4.2. *Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução, para fins de atuação com os aspectos detalhados no item 4.19 em diante (requisitos de experiência profissional).*

4.3. *Para atendimento ao item anterior, os profissionais da contratada já deverão apresentar experiência com os recursos técnicos apontados no item 4.19 em diante (requisitos de experiência profissional), por meio de apresentação de atestados previstos no capítulo 9 deste TR, no que concerne aos requisitos de capacidade técnica.*

## Requisitos Legais

4.4. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 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;

- *Correções e Atualizações – Aplicação de patches de segurança, atualizações de software e firmware para manter a estabilidade e a segurança das aplicações e dos sistemas operacionais.*
- *Monitoramento e Diagnóstico – Acompanhamento contínuo do desempenho de aplicações, redes e servidores para identificação e mitigação de problemas.*
- *Gestão de Chamados e SLA (Acordo de Nível de Serviço) – Administração e resolução de incidentes via GLPI, garantindo cumprimento dos prazos acordados.*
- *Backup e Recuperação – Implementação e monitoramento de estratégias de backup, com testes periódicos de recuperação de dados a fim de proteger e manter o armazenamento de dados.*
- *Gerenciamento de Licenciamento – Controle do uso e renovação de softwares corporativos, garantindo conformidade legal.*
- *Administração de Usuários e Acessos – Configuração, manutenção e controle de permissões em sistemas e redes (LDAP, Active Directory, RADIUS).*
- *Configuração e Manutenção de Equipamentos – Instalação, suporte e ajustes em desktops, notebooks, servidores e dispositivos de rede.*
- *Administração de Redes e Infraestrutura – Manutenção de VLANs, roteamento, firewalls, Wi-Fi corporativo e segurança de rede.*
- *Segurança Cibernética e Gerenciamento de Ameaças – Monitoramento, mitigação de vulnerabilidades, administração de antivírus corporativo e aplicação de políticas de segurança.*
- *Alta Disponibilidade e Balanceamento de Carga – Implementação e manutenção de soluções para garantir continuidade dos serviços críticos.*
- *Automação e Infraestrutura como Código (IaC) – Uso de scripts e ferramentas para padronização e otimização das configurações.*
- *Gerenciamento de Soluções Cloud – Administração e manutenção de servidores e serviços na nuvem.*
- *Administração de Servidores Web e Aplicações – Implementação, monitoramento e ajustes de servidores web e serviços corporativos.*

- *Otimização de Rede Wi-Fi – Configuração e ajustes para melhorar o desempenho e segurança da rede sem fio.*
- *Gestão e Evolução do GLPI – Parametrização, personalização e otimização contínua do sistema de chamados e gerenciamento de ativos.*

## Requisitos Temporais

4.6. Em regra, quando não previsto no catálogo, os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.7. 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.

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

4.9. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos (conforme catálogo de serviços em anexo a este TR):

<b>Atividade, Tarefa ou Serviço de baixa complexidade</b>	<b>Atividade, Tarefa ou Serviço de média complexidade</b>	<b>Atividade, Tarefa ou Serviço de alta complexidade</b>
<b>Início:</b> em até 30 minutos <b>Término:</b> em até 2 horas	<b>Início:</b> em até 2 horas <b>Término:</b> em até 10 dias úteis	<b>Início:</b> em até 3 horas <b>Término:</b> em até 15 dias úteis

4.10. Tais requisitos serão avaliados segundo o constante no capítulo 8 deste TR, no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), devendo tal cláusula ser interpretada em conjunto com aquele capítulo.

4.11. Caso o grau de complexidade da tarefa seja além do classificado neste capítulo, isto é, apresente complexidade tal que não possa ser sanado em no máximo 15 dias úteis, a contratada deverá reportar à gestão do contrato tal evidência por escrito, com estimativa de conclusão, a ser aprovada pela gestão do contrato.

## Requisitos de Segurança e Privacidade

4.12. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e mais o seguinte:

### 1. Conformidade com Normas e Regulamentos

A solução deverá atender integralmente aos princípios e procedimentos estabelecidos na **Política de Segurança da Informação** do CONTRATANTE, bem como às diretrizes da **Política Nacional de Segurança da Informação (PNSI)**. Além disso, os serviços deverão ser prestados em estrita conformidade com legislações, normas e diretrizes de segurança da informação e comunicações do Governo Federal, em especial:

- **Instrução Normativa nº 01-GSI/PR** e suas normas complementares;
- **Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022**, especialmente o disposto no inciso V do art. 18;
- **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**, garantindo o tratamento adequado de dados pessoais e informações classificadas.

## 2. Credenciamento e Controle de Acesso

A empresa CONTRATADA deverá **credenciar** junto ao CONTRATANTE todos os profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do órgão, bem como aqueles que terão **acesso aos sistemas corporativos**. O credenciamento incluirá:

- Identificação formal e registro dos profissionais autorizados;
- Controle de acesso físico por meio da utilização obrigatória de **crachás**;
- Controle de acesso lógico mediante a concessão de privilégios adequados às funções exercidas, com segregação de acessos conforme o princípio do **menor privilégio**.

## 3. Responsabilidade e Sigilo das Informações

A CONTRATADA e seus funcionários deverão comprometer-se a **aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança** definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE. Isso inclui:

- **Assinatura obrigatória** de Termo de Responsabilidade e Manutenção de Sigilo pelo representante legal da CONTRATADA e por todos os empregados envolvidos na prestação de serviços, conforme modelo constante no Anexo – INCLUIR.
- **Garantia de sigilo absoluto** sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos contidos em documentos, sistemas ou mídias acessadas durante a execução dos serviços.
- **Zelo pela garantia, disponibilidade, integridade e autenticidade** das informações custodiadas no ambiente sob gerenciamento técnico da CONTRATADA.

## 4. Gestão de Alterações de Equipe e Revogação de Acessos

Para mitigar riscos de acessos indevidos, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE, com **antecedência mínima de 07 (sete) dias**, qualquer ocorrência de:

- **Transferência, remanejamento ou desligamento de funcionários** envolvidos na execução dos serviços de suporte à infraestrutura.
- A CONTRATANTE deverá revogar imediatamente todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do órgão para colaboradores desvinculados.

## 5. Confidencialidade e Proteção de Informações Sensíveis

Todas as informações acessadas pela CONTRATADA em decorrência da prestação dos serviços deverão ser tratadas como **estritamente confidenciais**, sendo vedada sua:

- Reprodução, utilização ou divulgação a terceiros sem prévia autorização do CONTRATANTE;
- Manipulação fora do escopo estritamente necessário para a execução dos serviços contratados;
- Transferência para meios não autorizados ou que comprometam a segurança da informação.

4.12.1. Essas diretrizes visam assegurar a conformidade com a legislação vigente e as **melhores práticas internacionais de segurança da informação**, garantindo um ambiente seguro e protegido para as operações do CONTRATANTE.

## Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.13.1. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, aos critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, no Decreto nº 9.178/2017 e no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis – 7ª Edição (2024). Os serviços prestados devem promover o uso racional de recursos, prevenir desperdícios e minimizar a geração de resíduos, em conformidade com as diretrizes ambientais do CONTRATANTE.

4.13.2. Deve-se priorizar o emprego de mão de obra, materiais e tecnologias de origem local, conforme o art. 225 da Constituição Federal, o art. 5º da Lei nº 14.133/2021 e o art. 16, inciso g, da IN SGD/ME nº 94/2022. Os funcionários da CONTRATADA deverão estar identificados com crachá próprio ou fornecido pela FCRB.

4.13.3. A CONTRATADA também deverá capacitar seus colaboradores para contribuir na separação e destinação de resíduos sólidos, conforme a Lei nº 12.305/2010 e o Decreto nº 5.940/2006, garantindo eficiência no uso de recursos naturais e a preferência por materiais sustentáveis.

4.13.4. A CONTRATADA é responsável por todos os encargos e obrigações sociais previstos na legislação trabalhista e social em vigor, devendo quitá-los tempestivamente, uma vez que seus profissionais e prepostos não possuem vínculo empregatício com o CONTRATANTE, que fiscalizará o cumprimento dessas obrigações.

#### **Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

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

4.15. 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.

#### **Requisitos de Projeto e de Implementação**

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

4.16.1. Toda implementação ou implantação deverá ser previamente aprovada ou demandada pelo Setor de Tecnologia da Informação (STI) e seguir boas práticas de desenvolvimento de software, incluindo definição clara de requisitos, planejamento, versionamento, testes, homologação e documentação.

4.16.2. As soluções deverão conter informações detalhadas sobre licenciamento, procedimentos de operacionalização (incluindo manuais, responsáveis e contatos) e mecanismos de rastreabilidade de alterações. Deverão ser disponibilizadas inicialmente em ambiente de testes e, posteriormente, em ambiente de homologação, garantindo conformidade com os requisitos definidos na fase de planejamento.

4.16.3. Após validação, as implementações/implantações deverão contar com documentação técnica completa, incorporada à base de conhecimento da CONTRATADA. Além disso, todas as rotinas, scripts e processos relacionados à preservação definitiva dos dados, incluindo backup e recuperação, deverão estar detalhados em documentação específica. Essa documentação deverá abranger políticas de retenção, procedimentos de restauração e validação de integridade, sendo submetida à aprovação do STI.

#### **Requisitos de Implantação**

4.17. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos no item anterior.

#### **Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.18. 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.

#### **Requisitos de Experiência Profissional**

4.19. Conforme previsto no item 4.2 acima, os serviços de suporte tecnológico deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços, conforme será definido na qualificação profissional dos colaboradores, dado o diagnóstico já exposto neste TR e nos Estudos Preliminares de carência de incremento qualitativo na equipe;

4.20. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação previstos no capítulo 9 (habilitação técnica) e neste item, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários. A empresa deve demonstrar experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoramento de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE.

4.21. À luz do previsto no capítulo 9 (habilitação técnica), a experiência dos profissionais contratados deve estar no escopo das atividades abaixo relacionadas, abrangendo os serviços de TI e soluções de infraestrutura de TI utilizados na FCRB:

a) Principais atividades relacionadas à área de tecnologia da informação na FCRB:

- Gestão operacional de serviços de TI: ITIL;
- Gestão de Service Desk;
- Gestão de Segurança da Informação: ABNT NBR ISO/IEC 27000;
- Gerenciamento de Hardware e Firmware:
  - Instalação, configuração e manutenção de servidores físicos (rack, torre e blade);
  - Atualização e gerenciamento de firmware e BIOS de servidores Dell (iDRAC), HP (iLO) e Lenovo (XClarity);
  - Diagnóstico e solução de falhas de hardware, incluindo substituição de componentes (discos, memória, fontes de alimentação, placas de rede).
- Administração de Sistemas Operacionais:
  - Windows Server (Active Directory, DFS, GPOs, WSUS);
  - Linux (Ubuntu, CentOS, RHEL, Debian, FreeBSD);
  - Implementação e administração de permissões de acesso a arquivos e diretórios (NTFS, ACLs, NFS);
  - Gerenciamento de servidores de arquivos (SMB, NFS, DFS-R).
- Virtualização e Containers:
  - Administração de ambientes virtualizados em VMware vSphere/ESXi, Microsoft Hyper-V e Proxmox;
  - Configuração e otimização de clusters de alta disponibilidade (HA) e balanceamento de carga;
  - Gerenciamento de containers Docker e orquestração com Kubernetes.
- Armazenamento e Backup:
  - Configuração e gerenciamento de storage SAN e NAS (Dell EMC, HPE 3PAR, NetApp, Lenovo ThinkSystem, entre outros);
  - Administração de storage com sistemas operacionais: TrueNAS, Windows Server, FreeNAS, Openfiler;



- *Implementação e manutenção de RAID e LVM;*
- *Administração de soluções de backup e recuperação de desastres (Veeam, Bacula, Commvault).*
- **Segurança e Monitoramento:**
  - *Implementação de políticas de segurança, controle de acessos e hardening de servidores;*
  - *Monitoramento de logs e eventos com SIEMs como Graylog, Splunk, ELK Stack;*
  - *Configuração e gerenciamento de ferramentas de monitoramento como Zabbix, PRTG e Nagios.*
  - *Implantação, configuração e administração de antivírus corporativo (Bitdefender ou similares).*
  - *Administração e implementação de firewalls, incluindo soluções amplamente utilizadas no mercado corporativo, sejam elas licenciadas ou de código aberto, como FortiGate, pfSense, OPNsense, Cisco ASA, Palo Alto, Sophos, Check Point, entre outros.*
- **Redes e Serviços de Infraestrutura:**
  - *Configuração e manutenção de VLANs, LACP, QoS e roteamento estático em switches de data center;*
  - *Administração de DHCP, DNS, LDAP, VPN e proxy;*
  - *Integração com serviços de diretório como Active Directory e FreeIPA.*
- **Automação e Gerenciamento de Configuração:**
  - *Criação de scripts para automação de tarefas administrativas (PowerShell, Bash, Python);*
  - *Uso de ferramentas de automação como Ansible, Puppet e Terraform;*
  - *Implementação de políticas de gerenciamento de configuração e conformidade.*
- **Gerenciamento de Alto Desempenho e Disponibilidade:**
  - *Configuração de balanceadores de carga (F5, HAProxy, Nginx);*
  - *Implementação de failover e replicação para continuidade de negócios;*
  - *Administração de ambientes híbridos e integração com cloud computing (AWS, Azure, Google Cloud);*
  - *Implementação e gerenciamento de servidores de autenticação (FreeRadius, Microsoft NPS);*
  - *Aplicação de correções e atualizações de software e hardware.*
- **Suporte Técnico a Usuários:**
  - *Auxílio em problemas de configuração e acesso;*
  - *Administração básica de sistemas e permissões de usuários;*
  - *Configuração e manutenção de estações de trabalho (desktops e notebooks);*

4.22. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, cuja experiência deve ser comprovada por tempo de exercício regular em atividades de mesma natureza, conforme previsto no capítulo 9 (capacidade técnica). É desejável uma declaração formal do empregador ou contratante que ateste experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, conforme modelo anexo ao edital.

b) **Classificação dos Profissionais**

c) A classificação dos profissionais segue a definição da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que estabelece os seguintes perfis:

- *Profissional Júnior: adequado para atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação, sem autonomia para tomadas de decisão operacional; Para o caso da FCRB definimos o profissional júnior como N1.*
  - *Profissional Pleno: adequado para atividades de maior complexidade, exigindo análise crítica e resolução de problemas, além de maior experiência ou qualificação profissional; Para o caso da FCRB definimos o profissional pleno como N2.*
  - *Profissional Sênior: adequado para atividades de alta complexidade e criticidade, requerendo experiência e qualificação diferenciadas; Para o caso da FCRB definimos o profissional sênior como N3.*
- d) *Definição de Experiência Profissional e Formação da Equipe*
- e) *Conforme estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:*
- *A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da criticidade e complexidade dos serviços, que no caso da FCRB foi definido nos níveis 1, 2 e 3, respectivamente;*
  - *Ambientes de baixa criticidade podem contar com mais profissionais juniores ou plenos;*
  - *Ambientes que demandam certificações ou habilidades técnicas específicas exigem mais profissionais plenos ou seniores;*
  - *A contratada deve garantir a contínua reciclagem e aprimoramento dos seus profissionais, sem custo para o órgão ou entidade contratante.*
- f) *Requisitos de Experiência e Formação*
- *Tempo mínimo de experiência:*
    - *Nível 3 (N3): 5 anos de experiência;*
    - *Nível 2 (N2): 3 anos de experiência.*
    - *Nível 1 (N1): 2 anos de experiência.*
  - *Formação acadêmica:*
    - *Nível 3 (N3): Superior completo;*
    - *Nível 2 (N2): Superior concluído ou em curso.*
    - *Nível 1 (N1): Curso técnico concluído ou em curso.*

4.23. Os Conforme *exaustivamente detalhado no ETP, bem como nos capítulos 2 e 3 deste TR, a necessidade da FCRB foi diagnosticada principalmente nos aspectos qualitativos, demandando a contratação de profissionais com capacitação em níveis mais complexos de atuação, razão pela qual a FCRB estabeleceu como necessidade a contratação nos níveis 1, 2 e 3, consubstanciando-se em profissionais dos níveis júnior, pleno e sênior.*

### **Manutenção das Qualificações**

4.24. *Durante a execução do contrato, a CONTRATADA deve manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme os requisitos obrigatórios definidos no Termo de Referência.*

### **Requisitos de Formação da Equipe**

4.25. Os requisitos de formação de equipe estão contemplados no item anterior “Requisitos de Experiência Profissional”.

### **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.26. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante, conforme anexo ao TR.

4.26.1. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados, além de outros elementos que o demandante julgar necessário apontar, à luz das necessidades surgidas no serviço.

4.27. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 8 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica, coadunando-se com o expediente do órgão.

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

### **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.29. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos no item abaixo.

4.30. A CONTRATADA, por intermédio de seu representante legal, bem como seus funcionários envolvidos, compromete-se a:

4.30.1. Manter sigilo e a confidencialidade absolutos sobre dados, informações, códigos-fonte, artefatos, documentos, mídias, aspectos financeiros, know-how e quaisquer informações técnicas/comerciais da CONTRATANTE, obtidas durante a execução do contrato.

4.30.2. Proibir reprodução, utilização ou divulgação não autorizada de informações confidenciais a terceiros.

4.30.3. Garantir integridade, autenticidade e disponibilidade das informações sob sua custódia.

4.30.4. Cumprir a LGPD (Lei nº 13.709/2018), inclusive para informações classificadas.

4.30.5. Seguir as normas de segurança da CONTRATANTE (como a Política de Segurança da Informação da FCRB), a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR, e a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 (art. 18, inciso V, alíneas "a" e "b"), que exigem:

4.30.5.1. Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (assinado pelo representante legal da contratada) com declaração de sigilo e respeito às normas de segurança, conforme modelo do Anexo X ao edital.

4.30.5.2. Termo de Ciência (assinado por todos os funcionários envolvidos) para comprovação de ciência das obrigações, conforme modelo do Anexo XI ao edital.

4.30.6. Credenciar profissionais autorizados a atuar presencialmente ou acessar sistemas da CONTRATANTE, incluindo uso de crachás identificadores.

4.30.7. Comunicar à CONTRATANTE, com 7 dias de antecedência, transferências, remanejamentos ou demissões de funcionários envolvidos, para revogação de acessos.

4.31. A quebra de sigilo ou confidencialidade, comprovada mediante processo administrativo (com direito à ampla defesa), poderá resultar em penalidades contratuais, incluindo rescisão do contrato, não excluindo a responsabilização nas esferas civil e penal, caso presentes elementos para tal.

4.32. A CONTRATADA é responsável por aplicar rigorosamente as normas de segurança da CONTRATANTE, inclusive por meio de treinamento e fiscalização interna.

4.33. As obrigações persistem durante e após a vigência do contrato, abrangendo todas as formas de informação (escrita, verbal, digital, tangível ou intangível).

### **Vistoria**

4.34. Durante o prazo de elaboração de propostas e para fins de qualificação técnica no certame, os licitantes poderão realizar vistoria técnica nas instalações da FCRB. As visitas serão acompanhadas por servidor do STI/FCRB, mediante agendamento prévio, de segunda a sexta feira, de 10:00h às 17:00h, e terão duração de no máximo 1:00 (uma hora), considerando o tamanho do órgão e sua infraestrutura de TI.

4.35. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.36. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos licitantes, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria, o LICITANTE receberá, dentre outras, informações sobre a estrutura organizacional, competências e funcionamento da FCRB e suas unidades, políticas corporativas de TI, normativos afetos à área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente de TI da FCRB.

4.37. A vistoria deverá ser agendada junto ao STI/FCRB, pelos telefones (21) 3289-4635 e 3289-4636, e pelos e-mails: [ricardo.fonseca@rb.gov.br](mailto:ricardo.fonseca@rb.gov.br) e [jansen.gonzales@rb.gov.br](mailto:jansen.gonzales@rb.gov.br). Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores à data prevista para a realização do pregão eletrônico. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa (procuração) comprovando sua habilitação para a realização da vistoria. O endereço do local da vistoria é: rua São Clemente, nº 134 – Botafogo – Rio de Janeiro – CEP: 22.260-002

4.38. Durante a vistoria, a LICITANTE obterá as informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não será aceita alegação posterior da licitante quanto à incapacidade de prestar os serviços ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços.

4.39. Realizada a vistoria, será emitida uma Declaração de Vistoria Técnica, assinada por ambas as partes, necessária para fins de habilitação no processo licitatório, conforme Art. 63 da Lei 14.133/2021. A Declaração de Vistoria Técnica comprovará que a empresa tomou ciência de todas as informações necessárias para a execução do objeto em questão e que vistoriou o ambiente tecnológico da FCRB, recebendo todas as informações do ambiente do Contratante.

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

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

## **Sustentabilidade**

4.42. 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:

### **Impacto ambiental**

- Adotar medidas para evitar o desperdício de energia e água tratada;
- Dar a destinação correta a baterias, óleos e filtros descartados no processo de manutenção, segundo o disposto na Resolução CONAMA nº 401, de 4 de novembro de 2008;
- Separar resíduos, como papéis, plásticos, metais, vidros e orgânicos para empresas de coleta apropriada, naquilo que tiver vinculação com o trabalho a ser prestado, na forma das NBR's correlatas (Normas Técnicas sobre Resíduos Sólidos);

- Separar e acondicionar em recipientes adequados para destinação específica as lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral, quando descartados em razão das atividades;
- Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes, bem como substituir substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;;
- Capacitar periodicamente os empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;
- Promover a reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação.

### **Subcontratação**

4.43. *Considerando o disposto no ETP, bem como considerando a natureza exclusiva da contratação, não será admitida a subcontratação do objeto contratual.*

### **Garantia da contratação**

4.44. *Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar, bem como no item 4.18 deste TR.*

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

4.45. A demanda do órgão são as previstas nos Estudos Preliminares e neste Termo de Referência (item 1), cujo detalhamento de atividades será o constante neste capítulo 4 e no catálogo de serviços, Anexo I a este Termo de Referência.

## **5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

### **5.1. São obrigações da CONTRATANTE:**

- 5.1.1 nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2 encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3 receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4 aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5 liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6 comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7 definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8 prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

### **5.2. São obrigações do CONTRATADO:**

5.2.1 indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

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

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

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

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

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

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

5.2.8 ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9 fazer a transição contratual, quando for o caso.

### 5.3. ~~São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:~~

5.3.1 ~~efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;~~

5.3.2 ~~conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;~~

5.3.3 ~~definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:~~

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

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

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

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

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

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

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

## **Condições de execução**

### **6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:**

6.1.1 Início da execução do objeto: até 10 dias da assinatura do contrato ou da emissão da ordem de serviço, momento em que será fornecida descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho.

6.1.2 As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme disposto no § 1º do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.1.3 *Cronograma de realização dos serviços: os serviços serão avaliados em cada ciclo de 1 mês, em que se iniciará no dia 1º de cada mês e se encerrará no último dia do respectivo mês, o que deflagrará a emissão de documento de todos os serviços prestados durante esse período, a ser avaliado pelo fiscal técnico, a título de recebimento provisório, à luz do IMR;*

6.1.4 *O recebimento definitivo será feito na forma do art. 140, I, “b”, da Lei Federal nº 14.133/2021, em que o fiscal técnico avaliará a qualidade dos serviços prestados a partir dos critérios definidos no contrato e no IMR.*

6.1.5 *Na etapa de recebimento definitivo do serviço será verificada a manutenção das condições classificatórias da empresa, referentes à habilitação técnica, manutenção da aderência contratual, identificação das demandas de correção para envio à contratada, definição de eventuais glosas e sanções por parte do gestor do contrato, culminando com o recebimento definitivo e encaminhamento para pagamento.*

6.1.6 A etapa de recebimento definitivo, que se dará com o ateste formal em processo administrativo a partir das avaliações realizadas à luz do item anterior, ficará a cargo do gestor do contrato, com o apoio do fiscal técnico, do fiscal setorial e do fiscal administrativo, o que possibilitará o faturamento.

6.1.7 O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos em lei.

6.2. Os modelos de recebimento provisório e definitivo estão nos anexos V e VI deste TR.

6.3. O pagamento será executado em até 30 dias corridos após o recebimento da Nota Fiscal, que será emitida e paga com o cumprimento do trâmite previsto na seção respectiva.

### **Local e horário da prestação dos serviços**

6.4. Os serviços serão prestados na sede da Fundação Casa de Rui Barbosa, no seguinte endereço: rua São Clemente, nº 134 – Botafogo – Rio de Janeiro – CEP 22.260-002.

6.5. Os serviços serão prestados no horário de funcionamento da Instituição, de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h.

6.6. Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, operações, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades do CONTRATANTE fora do horário comercial acima informado e em finais de semana e feriados.

6.7. Os serviços serão prestados presencialmente ou mesmo remotamente, quando assim a necessidade do serviço exigir (considerando a natureza do objeto, sendo que todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, na forma tratada na planilha de custos e formação de preços.

6.8. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença de colaboradores na “Sala de Crise” do CONTRATANTE para as devidas tratativas, devendo os colaboradores estarem disponíveis no regime 24/07/365, todos os dias do ano.

6.9. Os colaboradores, quando requisitados na respectiva área de atuação, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para o CONTRATANTE, de forma presencial ou através de número telefônico em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e encaminhar procedimentos para a solução de problemas.

6.10. Em todas as circunstâncias, deverão ser observados os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência, independentemente do momento de abertura do chamado.

6.11. Não será permitido realizar atendimento a demandas particulares dos usuários (servidores ou terceirizados) dentro das dependências da FCRB, devendo a contratação prezar única e exclusivamente pela finalidade pública.

### **Rotinas a serem cumpridas**

6.11.1 A execução contratual observará as rotinas estabelecidas pela equipe FCRB no item 6.1.1.

### **Materiais a serem disponibilizados**

6.12. *A FCRB disponibilizará os equipamentos para a perfeita execução dos serviços pelos colaboradores da contratada.*

### **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

6.13. *A demanda do órgão tem como base as informações dispostas no item “Requisitos da Contratação”.*

6.14. *Conforme apontado no capítulo 4, não haverá exigência de garantia dos serviços.*

### **Formas de transferência de conhecimento**

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

6.15.1 *A contratada se compromete, em conformidade com o parágrafo único do art. 69, Inc. II da IN 65/2017 SEGES/MPDG a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o contratante todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados, sendo a inobservância desta disposição contratual considerada infração de natureza grave;*

6.15.2 *Com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo contratante, a contratada se compromete a habilitar equipe de técnicos do contratante no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.*

6.15.3 *O contratante poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela contratada, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.*

6.15.4 *Após o Período de Adaptação Operacional, aqui definido em 6 meses, a contratada deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:*

*a) A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.*

*b) A metodologia de trabalho.*

*c) Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.*



d) Os documentos e os artefatos a serem gerados.

e) Os processos, cronograma e outros recursos que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.

6.15.5 A contratada deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do contratante. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do contratante.

#### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

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

6.16.1 Quando restarem 03 (três) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a contratada deve prestar para o contratante toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o contratante.

6.16.2 Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a contratada deverá repassar para a licitante vencedora do novo certame ou para técnicos do próprio contratante, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

6.16.3 A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a contratada às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento, somente sendo considerada realizada após ateste da contratante.

6.16.4 A contratada será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

6.16.5 A contratada compromete-se a fornecer para o contratante toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

6.16.6 Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a contratada deverá:

a) Devolver equipamentos e bens de propriedade do contratante, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato, e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.

b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados e a propriedade intelectual destes documentos repassada através de meio formal à equipe de Gestão do Contrato.

c) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o contratante durante a prestação dos serviços.

d) Participar, em conjunto com o contratante, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

6.16.7 Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

a) Mapa atualizado com topologias da rede.

b) Processos mapeados e atualizados;

c) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos.

d) Base de dados de conhecimento atualizada.

e) *Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida.*

f) *Entregar as ferramentas de Gerenciamento de TI, utilizadas durante a prestação de serviços, com a Base de Dados atualizada. Caso as ferramentas sejam proprietárias, deverão ser fornecidas as bases de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos dados armazenados.*

g) *Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.*

#### **Quantidade mínima de serviços para comparação e controle**

6.17. *Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo constante na plataforma GLPI e anexo IV deste TR.*

6.17.1. *Além dos serviços dispostos nas OS, a presente contratação prevê serviços rotineiros, conforme detalhado no catálogo de serviços, anexo I deste TR.*

#### **Mecanismos formais de comunicação**

6.18. *O canal de comunicação entre o contratante e contratada, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto. O preposto é o representante da contratada junto à FCRB. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra quaisquer ônus extras ao contratante.*

6.19. *A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do CONTRATO, podendo ser nas formas relacionadas na tabela a seguir:*

DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSION	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações Diversas	Contratante/contratada	Contratante/contratada	Sempre que necessário
Email	Informações Diversas	Contratante/contratada	Contratante/contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Relatório de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços forma prestados	Contratada	Contratante	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Ferramenta da Requisição de Serviços	Atendimento de requisições e incidentes	Contratante	Contratada	Sempre que necessário

Ata de Reunião	Informações Diversas	Contratante/contratada	Contratante/contratada	Sempre que necessário
----------------	----------------------	------------------------	------------------------	-----------------------

6.20. *A contratada deverá dispor de email próprio para fins de recebimento de mensagens. Opcionalmente, o contratante poderá criar contas de email do próprio serviço corporativo para os contratados. Os endereços de email dos colaboradores serão utilizados para a designação de atividades do contrato, por meio de distribuição pela ferramenta de requisição de serviço ou por meio de ordem de serviço diretamente repassada ao preposto pelo contratante.*

6.21. *As atas de reunião redigidas por colaborador da contratada deverão ser validadas pela equipe de TI da FCRB, de forma a evidenciar o que tratado em reunião entre as partes.*

6.22. *Caberá à contratada informar os telefones celulares dos colaboradores e preposto para fins de comunicação entre as equipes da contratada e da TI da FCRB, meio de comunicação este que poderá ser usado em eventuais situações de incidentes ou projetos em geral, assim como para fins de participação remota em reuniões quando não for possível a presença física do colaborador.*

### **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

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

6.24. *O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexos X e XI ao edital.*

## **7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

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

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

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

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

### **Preposto**

7.5. *O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, preferencialmente na reunião inicial de início da execução contratual, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.*

7.6. *O Contratado deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto quando necessário ao acompanhamento de determinado projeto/fiscalização/resolução de demandas complexas, assim como em situações de crise que possam configurar prejuízo à FCRB.*

7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

### **Reunião Inicial**

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

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

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

### **Rotinas de Fiscalização**

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

#### **Fiscalização Técnica**

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

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

7.14. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

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

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios

redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

### **Fiscalização Administrativa**

7.19. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

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

7.21. *As rotinas acima delineadas não excluem outras a serem definidas pela gestão do contrato, a depender da necessidade do serviço, devendo a contratada ser cientificada por escrito de eventual adequação.*

### **Gestor do Contrato**

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

7.22.1 coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.22.2 acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

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

7.22.4 emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.22.5 tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.22.6 elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.22.7 enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.22.8 receber e dar encaminhamento imediato:

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

7.22.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

## 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo II a este TR, bem como disposto neste item, em que o Índice de Medição de Resultado (IMR) será a consideração do Índice de Atendimento no Prazo (IAP) somado ao Índice de Medição da Qualidade (IMQ). Assim,  $IMR = IAP + IMQ$ .

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IAP igual ou superior a 90%.</b>
<b>Instrumento de medição</b>	Deve ser aferido por meio da ferramenta prevista no item 4.9 deste TR.
<b>Forma de acompanhamento</b>	É apurado pelos gestores e fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
<b>Periodicidade</b>	<b>Mensal</b>
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde:</p> <p><b>IAP</b> = Indicador de atendimento aos prazos do serviço;  <b><math>\Sigma Q_{tap}</math></b> = Somatório do quantitativo atendido no <u>prazo</u> máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência (mensal);  <b><math>\Sigma Q_{tr}</math></b> = Somatório do quantitativo total registrado no sistema com previsão de encerramento para o período de referência (mensal).</p>
<b>Observações</b>	Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade não serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p><b>Faixa 1</b> - IAP <math>\geq</math> 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</p> <p><b>Faixa 2</b> - IAP <math>\geq</math> 80% e <math>&lt;</math> 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p><b>Faixa 3</b> - IAP <math>\geq</math> 70% e <math>&lt;</math> 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p><b>Faixa 4</b> - IAP <math>&lt;</math> 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p>
IMQ – ÍNDICE DE MEDIÇÃO DA QUALIDADE	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Medir a qualidade dos serviços prestados

Meta a cumprir	IMQ igual ou superior a 4
Periodicidade	Mensal
Métrica	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.
Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
Início da Vigência	A partir da emissão da OS
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<b>Faixa 1</b> - IMQ $\geq$ 4: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. <b>Faixa 2</b> - IMQ $\geq$ 3 e $<$ 4: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. <b>Faixa 3</b> - IMQ $\geq$ 2 e $<$ 3: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. <b>Faixa 4</b> - IMQ $<$ 2: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, na forma indicada no quadro acima, da seguinte maneira:

8.2.1 Será feita a soma do percentual da faixa de ajuste encontrada no IAP ao percentual da faixa de ajuste encontrada no IMQ, cujo resultado será dividido por 2 (dois). Assim, se por exemplo a empresa se enquadrar, no período de referência (mensal), na faixa 2 do IAP e na faixa 3 do IMQ, teremos:  $10\% + 20\%$  dividido por 2 = 15%, sendo este o percentual a ser descontado.

8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, à luz da inadequação dessa métrica devidamente diagnosticada pela gestão/fiscalização do contrato. Assim, a gestão/fiscalização poderá proceder com adaptações nas métricas estabelecidas neste capítulo caso o trabalho desenvolvido não se coadune com a métrica prevista, mediante justificativa em campo próprio da plataforma.

## Recebimento

8.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês de referência, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo previsto neste instrumento, no contrato e nas leis de regência.

8.5. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

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

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

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

8.9. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período **de 1 mês**.

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

- 8.10.1 o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;
- 8.11. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- 8.12. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.
- 8.13. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.
- 8.14. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 8.15. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 8.16. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 8.17. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 8.17.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.
- 8.17.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;
- 8.17.3 Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 8.17.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 8.17.5 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 8.18. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.



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

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

### **Procedimentos de Teste e Inspeção**

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

8.21.1 *Testes técnicos para apuração de funcionamento;*

8.21.2 *Indagações ao usuário sobre resolução da intercorrência e funcionamento; e*

8.21.3 *Solicitações de evidências e testes pela contratada para demonstração do funcionamento.*

### **Liquidação**

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

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

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

- I) o prazo de validade;
- II) a data da emissão;
- III) os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV) o período respectivo de execução do contrato;
- V) o valor a pagar; e
- VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

8.27. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.27.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

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

8.29. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do

Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

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

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

#### **Prazo de pagamento**

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

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

#### **Forma de pagamento**

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

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

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

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

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

#### **Antecipação de pagamento**

8.38. Considerando que a não solicitação de garantia por parte da contratante, mas visando ter um mínimo de segurança jurídica em caso de inadimplemento quanto às verbas trabalhistas e salariais, não se permitirá a antecipação de pagamento de qualquer forma na presente contratação.

#### **Reajuste**

8.39. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 1º de outubro de 2025.

8.40. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, dos reajustes realizados pela SGD/MGI na Portaria SGD/MGI nº 1070/2023, quando de sua atualização periódica.

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

8.42. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s), podendo eventual necessidade de equacionamento econômico-financeiro ser realizado mediante conciliação, com o auxílio da Advocacia-Geral da União – AGU.

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

8.44. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor, ou em procedimento de conciliação com a contratada, a ser levado a cabo pela FCRB com o auxílio da Advocacia-Geral da União – AGU.

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

8.46. O reajuste será realizado por apostilamento.

### **Cessão de Crédito**

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

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

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

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

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

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

## **9. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

9.1. Além dos descontos previstos na avaliação da medição dos resultados, conforme item 8.1 deste TR, a contratada ficará sujeita, nos casos de inadimplemento na execução do objeto, às penalidades abaixo elencadas, conforme as seguintes ocorrências:

<b>Id</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Glosa / Sanção</b>
<b>1</b>	Suspender ou interromper*, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, reconhecido pela Administração, os serviços solicitados.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
<b>2</b>	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que a mesma tenha sido solucionada, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis.

		Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
3	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
4	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
5	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
6	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
7	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de Gerenciamento de TI sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
8	Deixar de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Multa de 0,5 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio. Após o limite de 3 episódios, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
9	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Multa de 30 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência. Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 100% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
10	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
11	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Multa de 10 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência. Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 50% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
13	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Multa de 20 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 1 dia útil (24 horas). Após o limite de 1 dia útil, acrescentar-se-á à multa

		anterior uma multa de 10% por dia, desprezando fração de horas.
14	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Multa de 10 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, sem prejuízo do ressarcimento pela perda do equipamento danificado.
15	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Multa de 10 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio. A recusa por 5 vezes acarretará a rescisão contratual por inexecução, resguardadas as penalidades previstas na Lei Federal 14.133/2021 para o caso.
16	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos das salas técnicas de prestação de serviços.	Multa de 10 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio.
17	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio. Após o limite de 5 episódios, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio.
18	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
19	Deixar de comunicar o Contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Multa de 10 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
20	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Multa de 5 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis a contar do prazo agendado para implantação. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 10% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
21	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas/serviços do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
22	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores, e também quando e como direcionado pelo STI/FCRB	Multa de 10 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio.
23	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido.	Multa de 10 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio.
24	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Multa de 10 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio.

26	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
27	Deixar de planejar e analisar a viabilidade e o impacto na execução de requisições de mudança e na instalação de novas soluções e correções.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
28	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Multa de 5 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por usuário identificado.
29	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
30	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Multa de 20 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio. A reincidência será apenada com multa de 50% por episódio.
31	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme melhores práticas de segurança da informação definidas pelo CONTRATANTE	Multa de 10 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio.
32	Deixar de realizar planejamento e avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
33	Não executar mudanças emergenciais no prazo máximo de 2 horas após envio da solicitação. Será considerada uma nova ocorrência para fins de glosa cada 1 hora sem a execução da mudança emergencial.	Multa de 10 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por ocorrência.
34	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
35	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Multa de 5 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio.
36	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.

37	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Multa de 5 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio.
38	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Multa de 5 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio.
39	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 48 horas após a notificação formal.	Multa de 10 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 30% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
40	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por diagnóstico feito.
41	Deixar de elaborar o Plano de Capacitação de Colaboradores, ou de executar qualquer um dos treinamentos solicitados pelo CONTRATANTE.	Multa de 10 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio.
42	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA	Multa de 10 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 20% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
43	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
44	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Multa de 50 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 100% do valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência.
45	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Multa de 50 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio, sem prejuízo do ressarcimento pelo prejuízo ocasionado, a ser liquidado em processo próprio.
46	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do Contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Multa de 5 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio
47	Deixar de cumprir as datas de conclusão definidas para execução das atividades planejadas, assim como as datas definidas de comum acordo para qualquer atividade. Essas datas serão consideradas como prazo final de atendimento	Multa de 5 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio.
48	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio.

49	Realizar atividades/atendimentos particulares aos usuários nas dependências da FCRB.	Multa de 1 % sobre o valor total da Nota Fiscal do respectivo mês de referência, por episódio.
50	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não prevista nesta tabela.	Multa de 5% e 50% do valor da Nota Fiscal do respectivo mês, a ser aplicada de acordo com a gravidade demonstrada em processo, garantida a ampla defesa. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 2% do valor total do Contrato (anualmente considerado).

### **Legendas:**

\* Entende-se por “suspender ou interromper” qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento (ex.: transferir para outra equipe ou indivíduo sem as informações necessárias para dar prosseguimento ao atendimento, agendamentos injustificados, deixar de realizar uma atividade planejada no horário definido – inclusive RDMs, deixar o chamado em sua fila sem qualquer tipo de atuação, deixar de atuar imediatamente após um usuário repassar uma informação solicitada pelo analista, não encaminhar um chamado após este não ter sido validado pelo usuário, dentre outros).

\*\* Entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

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

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

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

9.3. Em caso de reincidência em cada item previsto, num intervalo de 6 meses, ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-ão as multas da tabela acima informada de forma dobrada para o respectivo item, sem prejuízo da liquidação total do prejuízo gerado com a conduta e da rescisão contratual. Todas as condutas elencadas no quadro acima poderão ensejar a aplicação de advertência ou rescisão contratual, a depender da gravidade diagnosticada em processo administrativo próprio em que seja assegurado o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo de sanções civis ou criminais, caso estejam presentes elementos nesse sentido.

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

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

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



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

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

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

9.6. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.7. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.8. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.9. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.10. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

9.12. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.12.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.12.2 as peculiaridades do caso concreto;

9.12.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.12.4 os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

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

9.14. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica

sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.15. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.15.1 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

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

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

### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço para o grupo.

### **Regime de Execução**

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

### **Exigências de habilitação**

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

#### **Habilitação jurídica**

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

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

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

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

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

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

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

10.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

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

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

#### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Qualificação Econômico-Financeira**

10.22. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

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

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

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

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

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

10.25. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

10.26. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos a cada 12 meses, sob pena de inabilitação;

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

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

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

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

#### **Qualificação Técnica**

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

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

#### **Qualificação Técnico**

10.32. Considerando que a execução dos serviços de suporte e operação de TIC deve estar alinhada às atividades previstas no Catálogo de Serviços da FCRB, estruturado segundo as boas práticas ITIL e COBIT, e que envolvem atendimento a usuários, administração de infraestrutura, redes, servidores, containers e bancos de dados, mostra-se necessária a comprovação de qualificação técnico-operacional e técnico-profissional dos colaboradores disponibilizados pela contratada, notadamente em razão da mão de obra

escassa da FCRB e da consequente necessidade de se garantir relativa independência do profissional que irá atuar, exigindo-se deste que saiba agir sozinho para resolução dos casos complexos que se apresentem.

10.33. Em razão da complexidade do ambiente híbrido da FCRB, composto por servidores físicos e virtuais, sistemas Linux e Windows, firewalls de perímetro e internos, roteadores, switches gerenciáveis e serviços de diretório, é necessário que a empresa possua profissionais certificados e os disponibilize por demanda, conforme a natureza das atividades contratadas. Assim, a exigência de certificações profissionais alinha-se ao Catálogo de Serviços da FCRB e às boas práticas de TI, visando aprimorar a eficiência operacional, a qualidade técnica e a entrega dos serviços prestados à Fundação.

10.34. Considerando os itens anteriores, será exigida comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.34.1 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas, à luz das justificativas postas neste Tr e nos Estudos Técnico Preliminares:

10.34.1.1. Operação/execução de serviços de suporte operacional do tipo help desk;

10.34.1.2. Gestão operacional de serviços de TI;

10.34.1.3. **Para fins de capacitação técnica operacional da empresa**, será necessária a comprovação de atuação da empresa na área de TI por pelo menos 12 meses, a ser comprovado por meio de atestado de capacidade técnica expedido há menos de 3 anos, dada a dinâmica da área de tecnologia da informação, que reclama atualizações ininterruptas e constante capacitação na atuação desse tipo de serviço, dadas as crescentes exigências técnico-operacionais governamentais;

10.34.1.4. Para comprovação da capacidade técnica operacional da empresa será necessária a apresentação, quando solicitada no certame, de atestados de capacidade técnica expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, não sendo considerada para tal comprovação a soma de atestados, dado que a experiência mínima ininterrupta de 1 ano é primordial para aferição da capacidade efetiva da empresa na execução desse tipo de contrato, à luz das justificativas e necessidades exaustivamente detalhadas nos Estudos Preliminares e linhas acima;

10.34.1.5. **Para fins de capacitação técnica do profissional**, além dos conhecimentos mínimos necessários previstos no item 4.19 e seguintes deste TR, será necessária à equipe que atuará com a solução a comprovação das seguintes capacitações:

- Certificação ITIL v3 Foundation ou superior, tendo por objetivo que os serviços sejam prestados de acordo com processos padronizados de gestão de serviços de TI, promovendo eficiência, continuidade e melhoria contínua, conforme detalhado no capítulo 3 deste TR.
- Certificação HDI Support Center Analyst (SCA), tendo em seu escopo a aplicação de boas práticas de atendimento e resolução de incidentes, reduzindo o tempo médio de resposta e aumentando a satisfação do usuário, enquanto a HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician reforça a capacidade técnica para suporte avançado a estações de trabalho e sistemas operacionais.
- Certificação CCNA (Cisco Certified Network Associate), que assegura domínio em redes, roteamento, VLANs e segurança, essenciais à manutenção da disponibilidade e do desempenho dos serviços críticos do catálogo.
- Certificação em Administração de Banco de Dados SQL Server da Microsoft, ou equivalente, tendo por escopo apoiar a segurança, a eficiência e a manutenção das rotinas de administração

e backup de bancos de dados, visando à integridade e continuidade das informações institucionais.

- Certificação da equipe em plataformas de nuvem, como AWS (Amazon Web Services), Azure (Microsoft), GCP (Google Cloud Platform), dado o caráter evolutivo do ambiente híbrido e a tendência de adoção de serviços em cloud computing.
- Gerente de Suporte com certificação HDI Support Center Manager (SCM), que visa promover a integração entre as equipes e assegura a gestão eficiente dos níveis de serviço, aplicando práticas de liderança e melhoria contínua compatíveis com as diretrizes de governança de TI da FCRB.

10.34.1.6. Para comprovação da capacidade técnica profissional prevista no item 4.19 e seguintes, será possível tal comprovação por meio de apresentação de atestados de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, conforme modelo anexo ao edital, ou mesmo apresentação de cópia da carteira de trabalho do profissional com a demonstração de ter ocupado função relacionada à tecnologia da informação, bem como de ter ocupado cargo público efetivo ou comissionado na área, mediante comprovação da publicação da nomeação em Diário Oficial.

10.34.1.7. Para a comprovação das habilidades solicitadas no subitem 10.38.1.5 acima, deverá ser apresentado certificados de conclusão da capacitação, que servirá para toda a equipe contratada.

10.34.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, exclusivamente para fins de comprovação do requisito de capacidade técnica profissional, não sendo possível tal fracionamento para comprovação técnica operacional da empresa.

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

10.34.4 O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

10.35. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.36. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

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

### **Disposições gerais sobre habilitação**

10.38. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.39. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto

no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

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

10.41. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.42. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

#### **Documentação complementar para cooperativas**

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

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

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

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

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

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

10.43.6 Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.43.6.1. ata de fundação;

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

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

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

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

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

10.43.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

### **11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

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

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

11.1.2 A não divulgação do orçamento tem por objetivo evitar que as propostas/lances gravitem em torno do orçamento fixado pela administração, ampliando a competitividade e proporcionando melhores propostas para a administração, conforme explicado nos Estudos Preliminares. Nesse sentido, à luz do Acórdão TCU 2989/2018 – Plenário, o orçamento será mantido em sigilo, devendo a licitante, todavia, observar o disposto no item 10.1 e subitens na confecção de suas propostas.

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

## 12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/unidade: [...];
- II) Fonte de recursos: [...];
- III) Programa de trabalho: [...];
- IV) Elemento de despesa: [...]; e
- V) Plano interno: [...].

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

## 13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas **[exceto o custo estimado da contratação, que possui caráter sigiloso até o julgamento das propostas]**.

### Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor
Evento 1	(.../.../...) a (.../.../...) ou (...) dias após a emissão da OS	R\$ .....
Evento 2	[...]	R\$ .....
....	[...]	R\$ .....
Evento N	[...]	R\$ .....

<div>Integrante Requisitante</div> <div>Vitor Silveira Pereira Chefe do STI</div>	<div>Integrante Técnico</div> <div>Ricardo da Silva Fonseca Assistente em C&amp;T</div>	<div>Integrante Administrativo</div> <div>Jansen da Silva Gonzales Assistente em C&amp;T</div>
---	---	--



<Matrícula 3.294.577>	<Matrícula 2.112.357	Matrícula 2.244.391
-----------------------	----------------------	---------------------

<b>Autoridade Máxima da Área de TIC</b>
<div>_____ José Antônio da Silva Diretor do Centro de Gestão &lt;Matrícula&gt;</div>

Rio de Janeiro, 27 de abril de 2026.

Aprovo,

<b>Autoridade Competente</b>
<div>_____ José Antônio da Silva Diretor do Centro de Gestão &lt;Matrícula&gt;</div>

**APÊNDICE I**  
**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI** *(inserido em Anexo)*

## APÊNDICE II

### ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto neste anexo e no item 8. O IMR será a consideração do Índice de Atendimento no Prazo (IAP) somado ao Índice de Medição da Qualidade (IMQ). Assim,  $IMR = IAP + IMQ$ .

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
<b>Meta a cumprir</b>	IAP igual ou superior a 90%.
<b>Instrumento de medição</b>	Deve ser aferido por meio da ferramenta prevista no item 4.9 deste TR.
<b>Forma de acompanhamento</b>	É apurado pelos gestores e fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde:</p> <p><b>IAP</b> = Indicador de atendimento aos prazos do serviço;  <b><math>\Sigma Q_{tap}</math></b> = Somatório do quantitativo atendido no <u>prazo</u> máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência (mensal);  <b><math>\Sigma Q_{tr}</math></b> = Somatório do quantitativo total registrado no sistema com previsão de encerramento para o período de referência (mensal).</p>
<b>Observações</b>	<p>Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade não serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.</p>
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p><b>Faixa 1</b> - IAP <math>\geq 90\%</math>: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</p> <p><b>Faixa 2</b> - IAP <math>\geq 80\%</math> e <math>&lt; 90\%</math>: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p><b>Faixa 3</b> - IAP <math>\geq 70\%</math> e <math>&lt; 80\%</math>: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p><b>Faixa 4</b> - IAP <math>&lt; 70\%</math>: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p>
IMQ – ÍNDICE DE MEDIÇÃO DA QUALIDADE	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Medir a qualidade dos serviços prestados
<b>Meta a cumprir</b>	IMQ igual ou superior a 4

<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Métrica</b>	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.
<b>Observações</b>	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
<b>Início da Vigência</b>	A partir da emissão da OS
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<u><b>Faixa 1</b></u> - IMQ $\geq$ 4: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. <u><b>Faixa 2</b></u> - IMQ $\geq$ 3 e $<$ 4: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. <u><b>Faixa 3</b></u> - IMQ $\geq$ 2 e $<$ 3: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. <u><b>Faixa 4</b></u> - IMQ $<$ 2: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, na forma indicada no quadro acima, da seguinte maneira:

- Será feita a soma do percentual da faixa de ajuste encontrada no IAP ao percentual da faixa de ajuste encontrada no IMQ, cujo resultado será dividido por 2 (dois). Assim, se por exemplo a empresa se enquadrar, no período de referência (mensal), na faixa 2 do IAP e na faixa 3 do IMQ, teremos: 10% + 20% dividido por 2 = 15%, sendo este o percentual a ser descontado.

A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, à luz da inadequação dessa métrica devidamente diagnosticada pela gestão/fiscalização do contrato no caso em concreto. Assim, a gestão/fiscalização poderá proceder com adaptações nas métricas estabelecidas neste capítulo caso o trabalho desenvolvido não se coadune com a métrica prevista, mediante justificativa em campo próprio da plataforma, ou mesmo em caso de projetos especiais.

**APÊNDICE III**  
**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço relativos ao objeto do contrato. O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.

<b>1 - IDENTIFICAÇÃO</b>			
<b>Nº da OS</b>		<b>Data</b>	
<b>Contrato nº</b>			
<b>Objeto do Contrato</b>	Prestação de serviços de tecnologia da informação relacionados à central de serviços em tecnologia da informação e suporte tecnológico à infraestrutura de rede (help desk)		
<b>Contratada</b>		<b>CNPJ</b>	
<b>Início da Vigência</b>		<b>Fim da Vigência</b>	
<b>ÁREA REQUISITANTE (SE FOR O CASO)</b>			
<b>Unidade</b>			
<b>Solicitante</b>		<b>Email</b>	

<b>2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição Svç</b>	<b>Métrica</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Valor total estimado da OS</b>					

<b>3 – ARTEFATOS/PRODUTOS</b>	
<b>Fornecidos</b>	<b>A ser gerados/Atualizados</b>

Autoriza-se a execução dos serviços e entrega dos artefatos correspondentes à presente OS, no período e nos quantitativos acima identificados.

\_\_\_\_\_  
Responsável pela demanda/ Fiscal Requisitante

\_\_\_\_\_  
Gestor do Contrato

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

**APÊNDICE IV**  
**TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

<b>1 – IDENTIFICAÇÃO</b>			
<b>CONTRATO Nº</b>			
<b>CONTRATADA</b>	<Nome da Contratada>	<b>CNPJ</b>	XXXXXXXXXXXX
<b>Nº DA OS</b>	<xxxx/aaaa>		
<b>DATA DA EMISSÃO</b>	<dd/mm/aaaa>		

<b>2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO</b>			
<b>SOLUÇÃO DE TIC</b>			
Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado			
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO</b>	<b>MÉTRICA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
1	Descrição igual ao da OS de abertura		
2			
<b>TOTAL DE ITENS</b>			

<b>3 – RECEBIMENTO</b>
------------------------

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº 94/2022, que os serviços correspondentes à OS acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos provisoriamente na presente data e serão objetos de avaliação por parte da **CONTRATANTE** quanto à adequação da entrega às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá após a verificação dos requisitos e demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**.

#### 4 – ASSINATURAS

##### FISCAL TÉCNICO

\_\_\_\_\_  
Nome do Fiscal Técnico do Contrato

**Matrícula:** xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

##### FISCAL ADMINISTRATIVO

\_\_\_\_\_  
Nome do Gestor do Contrato

**Matrícula:** xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

**APÊNDICE V**  
**TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº			
CONTRATADA	Nome da Contratada	CNPJ	XXXXXXXXXXXX
Nº DA OS	xxxx/aaaa		
DATA DA EMISSÃO	dd/mm/aaaa		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO			
SOLUÇÃO DE TIC			
Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado			
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	Descrição igual ao da OS de abertura		
2			
TOTAL DE ITENS			

3 – RECEBIMENTO DEFINITIVO
----------------------------

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso I, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, que os serviços correspondentes à OS acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado foram prestados pela **CONTRATADA** e atendem às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Termo de Referência do Contrato acima indicado.

4 – ASSINATURAS
FISCAL TÉCNICO



\_\_\_\_\_  
Nome do Fiscal Técnico do Contrato

**Matrícula:** xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

#### FISCAL ADMINISTRATIVO

\_\_\_\_\_  
Nome do Gestor do Contrato

**Matrícula:** xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.