

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Termo de Referência 33/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
33/2026	302122-AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	MELQUISEDEQUE MARTINS SANTOS	05/10/2026 15:50 (v 0.11)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		00261001336202666

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

MODELO DE TERMO DE REFERÊNCIA

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO DIRETA

AGÊNCIA NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

(Processo Administrativo nº [00261.001336/2026-66])

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, compondo solução integrada de Service Desk com 1º, 2º e 3º níveis de atendimento, estruturada em dois itens reunidos no Grupo 1, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento e em seus anexos.

Grupo	Item	Especificação	CATSER	Unidade de medida	Quantidade (meses)	Valor mensal estimado	Valor total estimado
1	1	Central de Serviços de TIC — atendimento ao usuário, níveis 1 e 2	26980	VAL/MÊS	24	R\$ 65.943,21	R\$ 1.582.637,04

	2	Gerenciamento e operação de infraestrutura de TIC — nível 3	27014	VAL/MÊS	24	R\$ 238.457,83	R\$ 5.722.987,92
Valor total do Grupo 1						R\$ 304.401,04	R\$ 7.305.624,96

1.2. Os preços dos Itens 1 e 2 serão individualizados na proposta, nas planilhas e na execução, embora a adjudicação seja conjunta pelo menor preço global do grupo.

1.3. A presente contratação não se enquadra em nenhuma das vedações previstas no art. 3º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

1.4. A presente contratação não incide sobre a hipótese constante no art. 4º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

1.5. A contratação não se enquadra em nenhuma das vedações previstas no art. 5º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

1.6. A solução será parcelada em dois itens tecnicamente identificáveis — atendimento N1/N2 e operação especializada N3 — reunidos em grupo único para adjudicação conjunta. As cargas de trabalho são sequenciais e interdependentes, abrangendo registro, triagem, diagnóstico, solução, escalonamento, tratamento especializado, monitoramento, restauração, comunicação e encerramento. A contratação de fornecedores distintos ampliaria pontos de transferência, disputas de fronteira, duplicidade de registros, sombreamento de escopo e dificuldade de atribuição dos resultados e dos Níveis Mínimos de Serviço. O agrupamento concentra a responsabilidade ponta a ponta e permite apuração global do NMS, sem eliminar a identificação e a precificação individual de cada item. A justificativa deverá ser confirmada pelo levantamento de mercado e pela comparação entre adjudicação separada e conjunta no ETP.

1.6.1. A justificativa técnica e econômica para a adjudicação em Grupo Único encontra-se detalhada no item 15.4 do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.7. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, por apresentarem padrões de desempenho e qualidade passíveis de definição objetiva mediante especificações usuais de mercado.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.8. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista a necessidade de atendimento aos usuários de TIC e a disponibilidade dos serviços de gerenciamento da infraestrutura de TIC, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.9. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados do(a) assinatura do contrato, respeitada a vigência máxima decenal, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.10. A vigência inicial de 24 meses observa a preferência do modelo da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 para serviços contínuos desta natureza e busca estabilidade operacional e economicidade. Nas prorrogações, deverão ser

reduzidos ou eliminados os custos não renováveis já amortizados, além de demonstradas a vantajosidade, o desempenho, a disponibilidade orçamentária e a manutenção das condições de habilitação. A contratada não possui direito subjetivo à prorrogação.

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

1.12. **justifica-se a não adoção do Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas da SGD**, uma vez que a contratação refere-se a serviços continuados de operação de infraestrutura e atendimento (N1, N2 e N3), regida estritamente pelo modelo padronizado estabelecido pela **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023** (códigos CATSER 26980 e 27014).

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, conforme disposto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, tratando-se de serviços especializados para implantação, sustentação e gerenciamento da infraestrutura de TI da ANPD, com suporte e atendimento aos usuários de TI, compondo uma única solução de Service Desk com 1º, 2º e 3º níveis de atendimento.

2.2. A Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD) foi criada por meio da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

2.3. A LGPD estabeleceu a linha mestra sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, além de criar a ANPD para atuar na implementação da LGPD em todos os seus aspectos, orientando e fiscalizando entes públicos e privados em questões relativas à proteção de dados pessoais.

2.4. A estrutura regimental da ANPD foi regulamentada pelo Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020, e posteriormente alterada por normas supervenientes aplicáveis.

2.5. O fortalecimento institucional da ANPD e a ampliação das demandas regulatórias exigem suporte tecnológico proporcional, com atendimento a usuários, operação de infraestrutura, monitoramento, continuidade e segurança dos serviços de TIC.

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

- I. ID PCA no PNCP: 44365866000171-0-000001/2026;
- II. Data de publicação no PNCP: 07/05/2025;
- III. Id do item no PCA: 79;
- IV. Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC);
- V. Identificador da Futura Contratação: 302122-33/2026;

2.7. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2025-2028 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2028 da Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos

OE03	Implementar uma infraestrutura tecnológica digital adequada às necessidades da ANPD 2024-2027
------	---

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025-2028			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A005	Atendimento de Microinformática aos usuários	M4	Percentual de Implementações de TIC entregues

2.7.1. Alinhamento ao Plano Diretor de Logística Sustentável (PLS): A presente contratação encontra-se em estrita consonância com as diretrizes do Plano Diretor de Logística Sustentável (PLS) da ANPD, em atendimento ao art. 12, inciso VII, da Lei nº 14.133/2021, ao Decreto nº 10.947/2022 e às orientações do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU. O objeto contribui diretamente para as metas institucionais de sustentabilidade, eficiência alocativa, racionalização do consumo de insumos e redução da pegada de carbono da infraestrutura de TIC do órgão.

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

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

3.2. A solução de TIC consiste em prestação integrada de suporte aos usuários e operação de infraestrutura, com atendimento remoto e presencial, organizada em dois itens reunidos no Grupo 1.

3.2.1 1º Nível de Atendimento: acolhimento, registro na ferramenta, qualificação, priorização, solução ou encaminhamento da demanda aos níveis subsequentes.

3.2.2 2º Nível de Atendimento: atendimento predominantemente presencial nas dependências da ANPD das demandas não solucionadas pelo 1º nível, conforme perfis e janelas definidos neste Termo de Referência.

3.2.3 3º Nível de Atendimento: tratamento especializado das demandas escalonadas, implantação autorizada, sustentação, operação, gerenciamento e monitoramento da infraestrutura de TIC, respeitadas as fronteiras com fábricas de software e demais contratos correlatos.

3.3. Os atendimentos observarão os Níveis Mínimos de Serviço, a matriz de impacto e urgência e os prazos mapeados no Anexo I — Catálogo de Serviços de TIC, em coerência com o Anexo III – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.

3.4. A prioridade P5 corresponde a demanda programável, de baixo impacto e baixa urgência. Para incidentes P5, o prazo máximo de solução será de 24 horas úteis; para requisições P5, de 48 horas úteis; e, para mudanças planejadas, será adotado cronograma objetivo aprovado na RDM ou na Ordem de Serviço antes do início da execução.

3.5. Cargo, função ou classificação como usuário VIP poderá alterar o fluxo de comunicação e escalonamento, mas não determinará automaticamente impacto, urgência ou prioridade, que serão definidos pelas consequências para os serviços e processos institucionais.

Estrutura e Organização dos Serviços

3.6 Por se tratar de serviços com atividades especializadas, que necessitam de conhecimento específico da infraestrutura de TIC, a Agência adotará o modelo estruturado em Categoria de Serviços profissionais dimensionados para o atendimento da demanda, foram divididos em 18 (dezoito) Categorias de Serviço distintas, de modo a permitir o agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, conforme tabela abaixo:

Categoria	Perfis Profissionais	Janela Padrão	Regime	Qtd	Descrição resumida
Supervisão N1 e N2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	09:00 às 18:00 horas x 5 dias	Remoto	1	O gerente de suporte será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pela categoria de serviço de Atendimento ao Usuário - Nível 1 e Nível 2, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais
Atendimento N1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	07:30 às 19:30 horas x 5 dias	Remoto	0,17	O atendimento nível 1 (N1) ao usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários dos serviços de TIC da ANPD. É responsável pelo reestabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno		Remoto	2,13	
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior		Remoto	0,17	
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior		Presencial	1	O atendimento ao usuário - Nível 2 é responsável pela atuação no local (in loco) ou remotamente, solucionando as demandas de usuários

Atendimento N2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	07:30 às 19:30 horas x 5 dias	Presencial	2	não resolvidas via atendimento no primeiro nível (N1) de atendimento, e na instalação, distribuição e /ou redistribuição de equipamentos. Compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução das requisições e incidentes de hardware, software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos, assim como a instalação, configuração e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições, como para atender demandas pontuais
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Senior		Presencial	1	
N3 - Gerente de Infraestrutura	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	09:00 às 18:00 horas x 5 dias	Remoto	1	A contratada deverá designar um gerente para as supervisionar as atividades desempenhadas pelos perfis Nível 3. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
	Analista de suporte computacional Pleno		Remoto	2	A categoria de serviço de Gerenciamento de Serviço deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da

Gerenciamento de Serviço de TIC	Analista de suporte computacional sênior	07:30 às 19:30 horas x 5 dias	Remoto	0,2	qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC, realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente e na automação de tarefas repetitivas de suporte e de serviços de infraestrutura de TIC. Além de administrar o Serviço de Backup e armazenamento de dados é responsável por gerenciar o armazenamento de dados. Além disso, é de responsabilidade da equipe criar, gerenciar e executar o Plano de Backup do CONTRATANTE.
	Especialista em Computação em nuvem (Cloud) Pleno		Remoto	0,5	A Subcategoria de Serviço de Serviços de Computação em Nuvem é responsável por gerenciar e otimizar a infraestrutura e os serviços em nuvem utilizados pela ANPD. As atividades incluem uma variedade de tarefas técnicas e estratégicas para garantir que os recursos em nuvem sejam utilizados de forma eficiente e segura.
	Especialista em Computação em nuvem (Cloud) DEVOPS Pleno		Remoto	0,5	
			Remoto	0,05	A categoria de Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores será a responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução

Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Administrador de Sistemas Operacionais Júnior	07:30 às 19:30 horas x 5 dias			de rotinas e scripts nos sistemas operacionais Linux dos servidores físicos e virtuais da STI. A Equipe ainda é responsável pela orquestração do ambiente virtualizado, sendo a responsável por criar e configurar máquinas virtuais e instâncias IaaS (Infrastructure as a Service) para a execução das aplicações, com a consequente administração dos recursos para o bom funcionamento do ambiente.
	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	09:00 às 18h horas x 5 dias	Presencial	1	O Adm de SO Pleno será PRESENCIAL e responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais Windows dos servidores físicos e virtuais da STI.
	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	07:30 às 19:30 horas x 5 dias	Remoto	0,1	A Equipe ainda é responsável pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Windows.
Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados - Júnior	07:30 às 19:30 horas x 5 dias	Remoto	0,3	A Categoria de Serviço de Serviços de Banco de Dados é responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas da ANPD.
	Administrador de banco de dados - Pleno		Remoto	0,3	
	Administrador de banco de dados - Sênior		Remoto	0,3	

Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	09:00 às 18h horas x 5 dias	Presencial	1	A Categoria de Serviço de Serviços de Conectividade e Comunicação é a responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias Ethernet, TCP/IP, ATM, MPLS, bem como diagnósticos de problemas e gestão da engenharia do tráfego de dados nas redes da ANPD. O Analista de Redes de comunicação Pleno será PRESENCIAL nas dependências do órgão
	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	07:30 às 19:30 horas x 5 dias	Remoto	0,1	
Segurança de TIC	Administrador em segurança da informação - Júnior	07:30 às 19:30 horas x 5 dias	Remoto	0,5	A categoria de Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade é responsável por apoiar os processos de segurança da informação e privacidade no ambiente de TIC através da operacionalização e coordenação dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de pacotes para correção de vulnerabilidades, aplicação subsidiária de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico, melhoria da maturidade em segurança da
	Administrador em segurança da informação - Senior	09:00 às 18:00 horas x 5 dias	Presencial	1	

					informação institucional e gestão de segurança do gerenciamento de identidades e acessos (IAM). O Administrador em Segurança da Informação Sênior será PRESENCIAL nas dependências do órgão
Monitoramento	Técnico de Redes Sênior	24x7x365	Remoto	4	A Categoria de Serviço de monitoramento de Serviços de TIC é responsável pela operação de núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré definidos. Iniciando tratamento imediatamente 24x7x365 dos incidentes e problemas alarmados na infraestrutura da ANPD
	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno		Remoto	1	

3.7 Para cada uma das categorias de serviços está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme consta detalhado no ANEXO XIII - DETALHAMENTO DAS TAREFAS E ATIVIDADES.

3.8 A equipe inicial corresponde ao total de profissionais que atuarão diariamente durante a janela padrão dos times, com atendimento em regime de sobreaviso nos demais horários pelos próprios profissionais das equipes com previsão de atuação em regime 24x7.

3.9 Especificamente para a categoria de serviço de Monitoramento de Serviços de TIC, está previsto turnos contemplando 24x7x365, devido à necessidade de monitoramento contínuo do ambiente e dos serviços de tecnologia da informação da ANPD. Assim, para essa categoria de serviço, não se aplicou a metodologia de sobreaviso.

3.10 A estrutura definida, pode ser ajustada durante o período de execução contratual, a critério da ANPD, mediante comunicação com 45 dias de antecedência à CONTRATADA para que ela se adapte à nova estrutura.

3.11 Dadas as atribuições do cargo, um mesmo profissional não poderá acumular as funções e responsabilidades de supervisor em mais de uma categoria de serviço de supervisão, nem acumular as funções de supervisor e técnico.

3.12 As equipes deverão estar disponíveis durante sua janela de atendimento, sendo necessária a cobertura das tecnologias suportadas por cada categoria em toda a janela.

3.13 Os perfis definidos como presenciais na tabela não poderão ser acumulados por uma mesma pessoa.

3.14 O Anexo II – Requisitos Técnicos dos Perfis Profissionais perfis profissionais previstos nesta contratação.

3.15 As atividades a serem desempenhadas pelos profissionais e suas respectivas categorias de serviço encontram-se detalhadas no Anexo XIII – Detalhamento de Tarefas e Atividades complementada pelo Anexo I - Catálogo de Serviços de TIC.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

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

4.1.1 Implantação e manutenção de Central de Atendimento (Service Desk) unificada, caracterizada como ponto de acesso único para registro, categorização, escalonamento, direcionamento e atendimento de chamados técnicos de TI;

4.1.2 Suporte de 1º, 2º e 3º níveis de atendimento, com execução integrada, monitoramento, operação de infraestrutura e tratamento especializado das demandas de TIC; e

4.1.3 Observância à Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, aos Níveis Mínimos de Serviço e às fronteiras de escopo definidas neste Termo de Referência.

4.1.4 As atividades de DevOps abrangidas pelo objeto são predominantemente operacionais: administração de plataformas, agentes e runners; gestão de acessos; observabilidade; administração de artefatos; implantação previamente autorizada; rollback; e tratamento de incidentes de infraestrutura. Permanecem fora do escopo o desenvolvimento de código, a gestão de backlog e requisitos de produto, os testes funcionais, a correção de defeitos de aplicações e a evolução de software atribuída às fábricas ou a outros contratos.

Requisitos de Capacitação

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

4.3. Somente serão obrigatórias as qualificações expressamente identificadas como requisitos mínimos no Anexo II e justificadas pela indispensabilidade e proporcionalidade. Certificações de fabricante serão tratadas como desejáveis e não eliminatórias enquanto não houver justificativa individual que demonstre sua necessidade, com aceitação de equivalentes quando cabível.

4.4. O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA.

4.5. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste Termo de Referência, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência.

4.6. A CONTRATADA manterá programa de atualização dos conhecimentos de sua equipe compatível com as tecnologias efetivamente operadas e com a evolução autorizada do ambiente, sem exigência automática de certificação de marca ou de quantitativo fixo de certificações.

Requisitos Legais

4.7. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de.

2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

4.7.1. Aplicam-se ainda as seguintes legislações:

4.7.1.1. Portaria SGD/MGI N° 1.070, de 1º de junho de 2023;

4.7.1.2. Decreto 10.947, de 25 de janeiro de 2022;

- 4.7.1.3. Decreto 10.332, de 28 de abril de 2020;
- 4.7.1.4. Decreto 12.198, de 24 de setembro de 2024;
- 4.7.1.4. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos;
- 4.7.1.5. Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022 — Regulamenta a Lei nº 12.305;
- 4.7.1.6. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e outras legislações aplicáveis.
- 4.7.1.7. Portaria SGD/MGI Nº 5.921, de 22 de julho de 2026

4.7.2. Na instrução da presente contratação foram observados os guias, manuais, modelos e demais orientações técnicas publicados pelo Órgão Central do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP -, os quais subsidiaram a elaboração dos artefatos de planejamento, em atendimento ao disposto no art. 8º, § 2º, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022.

Requisitos de Manutenção

4.8. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções operacionais, de configuração e de atualização dos componentes de infraestrutura e das plataformas abrangidas pelo objeto pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento autorizado de suas funcionalidades.

Requisitos Temporais

4.9. Os serviços serão prestados de modo ininterrupto, em regime 24x7, observando ainda as janelas e horários estipulados para as categorias de serviço, conforme descrito na tabela do item 3.6 deste TR.

4.9.1 Informações referentes à transição, início e encerramento da prestação dos serviços encontram-se no item 6 deste Termo de Referência.

4.9.2 Considerando que os serviços possuem complexidade elevada, demandando certo tempo para impli

4.9.3 As janelas observarão os prazos de início e prazos de solução definidos no Anexo I — Catálogo de Serviços de TIC e no Anexo III — Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, conforme a prioridade, a natureza da demanda e a Ordem de Serviço aplicável.

4.10. 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.

4.11. 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.

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

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo máximo de início de atendimento	Prazo máximo de solução de problema
Incidentes e requisições de TIC	Conforme prioridade definida no Catálogo de Serviços e nos Níveis Mínimos de Serviço	Conforme Anexos I e III
Mudanças planejadas	Conforme RDM ou Ordem de Serviço aprovada	Conforme cronograma aprovado antes do início da execução

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.13. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, e nos requisitos de segurança e privacidade previstos neste Termo de Referência e em seus anexos.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.14.1 Durante a execução de tarefas no ambiente da ANPD, presenciais ou remotas, os profissionais da CONTRATADA deverão observar normas internas, urbanidade, identificação, segurança, sigilo e conduta compatível com o serviço público.

4.14.2 Os serviços prestados deverão pautar-se pelo uso racional de recursos, priorização de processos eletrônicos, observância da legislação ambiental aplicável e descarte/logística reversa quando houver bens ou insumos sob responsabilidade da CONTRATADA.

4.14.3 Deverão ainda portar identificação pessoal, caso se aplique, de acordo com as normas internas do órgão.

4.14.4 Os relatórios gerenciais e técnicos elaborados pela CONTRATADA deverão ser produzidos no idioma "Português do Brasil", em linguagem formal.

4.14.5 A CONTRATADA deverá ser capaz de acionar serviços de suporte em língua inglesa em todas as categorias de serviço envolvidas na prestação do serviço.

4.14.6 Os prestadores de serviço deverão agir de maneira ética e profissional, mantendo conduta compatível com a moralidade administrativa.

4.14.7 As trocas de informações administrativas e de faturamento ocorrerão por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da ANPD ou outro software de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) que possa vir a substituir o SEI futuramente;

4.14.8 Os prestadores de serviço deverão agir de maneira ética e profissional, mantendo conduta compatível com a moralidade administrativa.

4.14.9 A CONTRATADA deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade, observando as normas específicas vigentes, para a destinação final, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados, inclusive:

4.14.9.1 Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.14.9.2 Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022 - Regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.14.9.3 Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012; e

4.14.9.4 Instrução Normativa (IN) SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010.

4.14.10 Considerando o arcabouço legal vigente, aplicar-se-ão os seguintes critérios de sustentabilidade ambiental:

4.14.10.1 Utilização de tecnologias de virtualização, as quais podem ser definidas como soluções computacionais que permitem a execução de vários sistemas operacionais a partir de uma única máquina física. Como benefícios da virtualização podem ser citados o melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a redução no consumo de energia elétrica, diminuição na geração de lixo eletrônico e menor emissão de carbono;

4.14.10.2 Adotar processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares aplicativos. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir

a integridade deles, deverão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação. O objetivo da referida adoção é reduzir o número de cópias e impressões em papel;

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

4.14.10.4 A CONTRATADA deverá instruir e sensibilizar os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

4.14.11 Considerando as orientações contidas no "Guia Nacional de Licitações Sustentáveis" da Advocacia Geral da União - AGU, destaca-se que não há obrigações adicionais que mereçam destaque.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

4.16.1 A CONTRATADA operará a solução de ITSM em produção definida pela ANPD. A ferramenta permanecerá sob gestão ou controle efetivo da Contratante, que terá acesso administrativo ou equivalente, trilhas de auditoria, retenção, exportação e portabilidade dos dados.

4.16.2 Os perfis técnicos atuarão com base na versão pública do Anexo VI — Parque Tecnológico, da qual serão omitidas informações cuja divulgação possa gerar risco à segurança institucional, à infraestrutura, aos controles de acesso ou à continuidade dos serviços.

4.16.3 Os serviços de computação em nuvem abrangem exclusivamente a operação dos ambientes contratados diretamente pela ANPD, excluídos revenda, intermediação de nuvem, fornecimento de créditos e contratação de consumo pela CONTRATADA.

Requisitos de Implantação

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

4.17.1 A implantação da Central de Serviço, preparação do ITSM e demais serviços envolvidos deverão ser executados conforme plano de transição, Ordens de Serviço, procedimentos autorizados e Níveis Mínimos de Serviço.

4.17.2 Toda implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma aprovados, com gestão de mudança, homologação, cópia de segurança e plano de retorno quando cabível.

4.17.3. Na execução, integração e entrega das soluções tecnológicas, a CONTRATADA deverá assegurar, no mínimo:

4.17.3.1. A execução de tipos distintos de testes automatizados, devidamente registrados em ferramentas de testes contínuos;

4.17.3.2. A confirmação de estabilidade de deployment, conforme os requisitos e janelas predeterminados pela Contratante;

4.17.3.3. O cumprimento de requisitos de uso racional de recursos computacionais, conforme critérios de sustentabilidade e TI Verde estabelecidos pela ANPD, em alinhamento às diretrizes do item 4.40 deste TR.

4.17.4. Na hipótese de mudança de sede da ANPD durante a vigência contratual, caberá à CONTRATADA executar, relativamente aos equipamentos de TIC integrantes do escopo desta contratação, as atividades de desinstalação, desconexão, acondicionamento, reinstalação, reconexão, configuração e testes necessários à retomada de sua operação, conforme aplicável a cada equipamento e serviço contratado.

4.17.4.1. As atividades serão executadas mediante planejamento prévio e cronograma aprovados pela CONTRATANTE, contemplando, no mínimo, a relação dos equipamentos envolvidos, locais de origem e destino, sequência das atividades, janela de execução, responsabilidades das partes e procedimentos de contingência necessários à preservação da continuidade do negócio.

4.17.4.2. Integram a obrigação, quando aplicáveis, a identificação dos equipamentos, seu desligamento controlado, desconexão dos cabos e conexões diretamente associados, reinstalação física, reconexão à infraestrutura disponibilizada pela CONTRATANTE, configuração necessária à retomada dos serviços, testes de funcionamento e atualização dos respectivos registros de inventário e configuração.

4.17.4.3. Não integram esta obrigação obras ou adequações prediais, serviços elétricos, de climatização ou de infraestrutura predial, montagem ou desmontagem de mobiliário, transporte especializado de cargas ou quaisquer outros serviços que não estejam diretamente relacionados à desinstalação, reinstalação e retomada da operação dos equipamentos de TIC abrangidos pelo objeto.

4.17.4.4. A CONTRATADA deverá considerar, na formação de sua proposta, os custos associados às atividades previstas neste item, observados os quantitativos e premissas de dimensionamento estabelecidos neste Termo de Referência.

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.

4.19. Os chamados poderão ser reabertos quando a solução se mostrar inadequada ou incompleta, preservado o vínculo com o registro original. A reabertura será tratada conforme o indicador específico do Anexo III e não reiniciará automaticamente todos os prazos nem autorizará dupla incidência de ajuste pelo mesmo fato.

4.19.1 Dentro do período de garantia, a CONTRATADA se obriga a efetuar qualquer manutenção de caráter corretivo, sem ônus para a ANPD.

Requisitos de Experiência Profissional

4.20. Os serviços de suporte, operação, monitoramento e sustentação de infraestrutura de TIC deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

Requisitos de Formação da Equipe

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

4.22. A formação acadêmica, experiência profissional e demais certificações e habilitações técnicas dos profissionais encarregados da prestação dos serviços deverão atender ao estabelecido no Anexo II — Requisitos Técnicos dos Perfis Profissionais, observada a proporcionalidade e a aceitação de equivalentes quando cabível.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

4.24. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.25. 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 durante as janelas de atendimento previstas neste Termo de Referência por via telefônica, observada a cobertura 24x7x365 apenas para monitoramento contínuo e tratamento de incidentes críticos P1.

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

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

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

4.28. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade, e os profissionais alocados deverão assinar Termo de Ciência, conforme anexos próprios deste Termo de Referência.

4.29. A CONTRATADA deverá observar a Política de Segurança da Informação da ANPD, a LGPD e as normas internas de controle de acesso, sigilo, uso aceitável de recursos, proteção de credenciais e tratamento de dados pessoais.

4.30. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à ANPD qualquer incidente de segurança, vazamento, perda, indisponibilidade relevante, acesso indevido ou suspeita de comprometimento que envolva dados, ativos, credenciais, serviços ou informações da Contratante.

4.31. A CONTRATADA deverá garantir que acessos remotos, estações, ferramentas e credenciais utilizadas na execução observem os controles definidos pela ANPD, incluindo rastreabilidade, segregação de funções, autenticação, revogação de acessos e proteção contra uso indevido.

4.32. A CONTRATADA deverá manter sigilo, por prazo indeterminado, sobre informações institucionais, técnicas, operacionais, dados pessoais, configurações, vulnerabilidades, controles de segurança e demais informações acessadas em razão da execução contratual.

4.33. Os dados e registros gerados na execução, inclusive em ITSM, monitoramento, relatórios e bases de conhecimento, deverão permanecer acessíveis, auditáveis, exportáveis e sob controle efetivo da ANPD.

Vistoria

4.34. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, a partir do dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até 48 (quarenta e oito) horas antes da data prevista para abertura da sessão pública, dias úteis, horário comercial, sendo necessário agendar previamente por meio do e-mail cgti.sgi@anpd.gov.br.

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

4.36. 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 comprovando sua habilitação para a realização da vistoria, entregando no ato o Termo de Vistoria e Sigilo assinado (Anexo XV deste TR).

4.37. Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada, conforme Anexo XI – Modelo de Termo de Dispensa de Vistoria, pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, admitida a assinatura por representante legal quando compatível com o edital.

4.38. 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.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.39. Aplicam-se ainda os requisitos constantes dos anexos deste Termo de Referência, especialmente : Anexo I — Catálogo de Serviços de TIC, Anexo III — Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, Anexo VI — Parque Tecnológico, Anexo XIII — Detalhamento das Tarefas e Atividades.

Sustentabilidade e Logística Sustentável

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

4.40.1. A Contratada deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados;

4.40.2. Adotar processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares e aplicativos. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade deles, deverão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação. O objetivo da referida adoção é reduzir o número de cópias e impressões em papel;

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

4.40.4. A Contratada deverá instruir e sensibilizar os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela ANPD;

4.40.5. É obrigação da Contratada destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que forem utilizados na prestação de serviços. Deverá adotar práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, incluindo uma política de separação dos resíduos recicláveis descartados e sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, conforme Decreto nº 10.936/2022, que regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.40.6. Utilização de tecnologias de virtualização, definidas como soluções computacionais que possibilitam a execução de vários sistemas operacionais a partir de uma única máquina física ou mesmo maior utilização de um equipamento físico em sua divisão lógica virtual em várias unidades. Como benefícios da virtualização podem ser citados o melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a redução no consumo de energia elétrica, diminuição na geração de lixo eletrônico e menor emissão de carbono.

4.40.7. Transformação Digital e Despapelização (Paperless): Adoção compulsória de processos administrativos em formato 100% eletrônico (via Sistema Eletrônico de Informações – SEI ou GED corporativo), reduzindo a zero a impressão de relatórios, chamados, faturas e documentos de fiscalização.

4.40.8. Eficiência Energética e Redução de Emissões: Uso intensivo de tecnologias de virtualização e computação em nuvem para a sustentação de sistemas, otimizando o aproveitamento de hardware, diminuindo o consumo de energia elétrica e reduzindo a emissão de carbono no Datacenter.

4.40.9. Logística Reversa de Eletroeletrônicos e Peças: A Contratada deverá providenciar a logística reversa de insumos, equipamentos e peças defeituosas sob sua responsabilidade, garantindo a destinação ambientalmente adequada de embalagens e resíduos de TI.

4.40.10. Gestão e Separação de Resíduos Sólidos: Adotar política de separação de resíduos recicláveis descartados e destinação prioritária a associações e cooperativas de catadores de materiais recicláveis, em conformidade com o Decreto nº 10.936/2022 e a Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

4.40.11. Sensibilização das Equipes de Atendimento: Capacitar e orientar periodicamente os profissionais alocados no Service Desk quanto ao uso racional de água, energia elétrica e insumos de consumo nas dependências da ANPD, coibindo desperdícios.

Subcontratação

4.41. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, devido as seguintes razões:

4.41.1. Necessidade de controle rigoroso quanto à qualificação técnica da equipe, considerando a natureza crítica, complexa e sensível dos serviços, que demandam alto nível de segurança da informação, sigilo e preservação dos dados;

4.41.2. Os resultados exigem um monitoramento detalhado da efetividade, qualidade e conformidade com os preceitos contratuais. A permissão para subcontratação também dificultaria a análise da exequibilidade e a compatibilidade dos preços com a demanda, visto que a planilha de custos e a formação de preços são ferramentas essenciais nesse processo.

Garantia da contratação

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.48.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.48.2 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

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

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

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

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

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

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

4.53.2 Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

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

4.54.1 A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.54.2 A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

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

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

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

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

4.59 Outros Requisitos Aplicáveis:

4.59.1. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, tampouco de sociedades cooperativas, nesta licitação.

4.59.2. A opção administrativa pela vedação considera a natureza integrada dos serviços objeto da contratação (atendimento a usuários de TIC e operação de infraestrutura de TIC em Grupo Único), que apresentam interdependência operacional. A execução exige uma única responsável perante a Contratante pela coordenação das equipes, gestão dos chamados e cumprimento dos níveis mínimos de serviço. A admissão de consórcios criaria camada adicional de governança e risco de transferência de responsabilidades.

4.59.3 A restrição não impede a participação de empresas que disponham de diferentes capacidades técnicas, desde que uma única pessoa jurídica assuma a responsabilidade contratual.

4.59.4 Quanto às sociedades cooperativas, também haverá vedação, considerando as características da relação operacional e de gestão das equipes necessárias à prestação dos serviços.

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;

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.

5.2.10. realizar a desinstalação e a instalação de equipamentos vinculados à prestação do serviço quando houver mudança de sede da CONTRATANTE, executando as atividades mediante planejamento prévio e aprovado para resguardar as operações.

6. MODELO [A46.1]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: após a conclusão do Período de Transição Operacional e emissão da Ordem de Serviço inicial, observado o prazo definido na reunião inicial e no Plano de Implantação dos Serviços.

6.1.2 Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho: conforme Modelo de Execução, Ordens de Serviço, Anexos I, III, XIII e demais anexos técnicos deste Termo de Referência.

6.1.3 Cronograma de realização dos serviços: vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, com PTO de até 30 (trinta) dias, PAO de 90 (noventa) dias e execução mensal conforme Ordens de Serviço e cronograma físico-financeiro.

6.1.4. Reunião Inicial

6.1.4.1 Em até 05 (cinco) dias úteis, após assinatura do contrato, deverá ser realizada a reunião inicial entre as partes que definirá o marco inaugural do Período de Transição Operacional-PTO e, na qual, serão tratadas as condições e exigências do Edital, do Contrato, do TR e seus Anexos.

6.1.4.2 Esta reunião será realizada com a equipe de Gestão e Fiscalização da CONTRATANTE e com a equipe da CONTRATADA, incluindo, obrigatoriamente, o Representante Legal, o Representante Técnico e o Preposto.

6.1.4.3 Dentre os assuntos a serem abordados, apresenta-se, a seguir, um resumo dos principais temas que deverão ser tratados e definidos na reunião inicial:

6.1.4.3.1 Prazo de realização do Período de Transição Operacional- PTO reunião inicial e término em data menor ou igual à data do fim da vigência da Contratação atual. O PTO não excederá 30 dias.

6.1.4.3.2 Objetivo do Período de Transição Operacional-PTO para garantir o sucesso desta transição, incluindo a definição de prazo para a apresentação da equipe de transição e das respectivas qualificações, tais como, cargos/funções e as certificações pertinentes.

6.1.4.3.3 Cronograma do Período de Transição Operacional (PTO) definido entre as partes. Recomenda-se que, na reunião inicial ou em data subsequente, seja formalizado um plano básico de transição contendo, no mínimo, um cronograma de reuniões/oficinas a serem realizadas, bem como, uma relação dos principais processos e conhecimentos a serem absorvidos na transição.

6.1.4.3.4 Ordem de Serviço (OS): alinhamento das condições e obrigações da OS, incluindo: o prazo de sua emissão, o quantitativo dos profissionais e perfis, bem como, a data inicial da execução do objeto.

6.1.4.3.5 Período de Adaptação Operacional (PAO): O início desta fase dar-se-á mediante prévio alinhamento das condições e obrigações da Ordem de Serviço (OS), definindo-se o seu prazo de emissão, o quantitativo e o perfil dos profissionais, bem como a data inicial de execução do objeto. Durante o PAO, deverão ser consolidadas as diretrizes operacionais, o que inclui a definição do prazo de duração deste período, a implantação de processos e tecnologias, a forma de aferição dos indicadores de desempenho e as regras para a redução ou isenção de glosas nesta etapa.

6.1.4.3.6 Plano de Implantação dos Serviços-PIS: além do alinhamento dos pré-requisitos do conteúdo do PIS, estabelecer também o prazo e as condições de entrega do plano.

6.1.4.3.7 Implantação da Central de Serviço e preparação operacional da solução ITSM disponibilizada pela ANPD, incluindo parametrizações, integrações, ajustes de configuração e eventuais adequações decorrentes de mudanças solicitadas pela Contratante.

6.1.4.3.8 Carta de Preposto: deverá ser fornecida, em até 05 dias, após a reunião inicial, contendo, no mínimo o nome completo e CPF do funcionário, designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

6.1.4.3.9 Assinatura de Termos: em até 05 dias, após a reunião inicial, a CONTRATANTE deverá disponibilizar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo para a assinatura do representante legal da CONTRATADA e, de igual modo, em até 10 (dias), após o início da execução, a CONTRATANTE deverá disponibilizar também os Termos de Ciências para as assinaturas do preposto e dos profissionais que atuarão na execução do objeto.

6.1.4.3.10 Equipes de Execução: alinhamento das condições referentes à apresentação das equipes de execução que deverá ocorrer antes do início do PAO e da entrega da documentação de certificação das qualificações técnicas correspondentes, que deverá ocorrer até o término do PAO.

6.1.5 Período de Transição Operacional (PTO)

6.1.5.1 De acordo com o prazo estabelecido na reunião inicial, nesta fase, a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços da contratação a ser substituída.

6.1.5.2 Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TI da ANPD, a fim de garantir o sucesso de transição e, com base nas informações recolhidas, durante esta fase, deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços-PIS, conforme data e formato estabelecidos na reunião inicial.

6.1.5.3 O repasse de conhecimento durante o PTO será realizado de acordo com o plano de transição definido na reunião inicial, mediante reuniões, oficinas, acesso à documentação técnica, bases de conhecimento, procedimentos operacionais e demais informações necessárias à continuidade dos serviços, observadas as obrigações previstas na contratação vigente e as responsabilidades atribuídas às partes.

6.1.5.4 O PTO ainda não caracteriza a efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA, não havendo, portanto, qualquer remuneração devida por parte da CONTRATANTE até a sua conclusão.

6.1.5.5 O Período de Transição Operacional – PTO deverá, sempre que possível, ser concluído antes do encerramento da execução do contrato atualmente vigente, de modo a permitir a adequada transferência de conhecimento e a continuidade dos serviços. A data de início da execução do objeto será aquela estabelecida na primeira Ordem de Serviço, observadas a conclusão do PTO e as condições necessárias ao início da prestação dos serviços.

6.1.6 Emissão da Ordem de Serviço

6.1.6.1 Conforme alinhamento na reunião, no prazo definido, a CONTRATANTE emitirá a primeira Ordem de Serviço-OS, em conformidade com as disposições do presente Termo de Referência.

6.1.7 Período Adaptação Operacional-PAO

6.1.7.1 A execução do objeto terá início na data estabelecida na primeira Ordem de Serviço, quando também se iniciará o Período de Adaptação Operacional – PAO, com duração de 90 (noventa) dias. Durante os primeiros 60 (sessenta) dias do PAO, a CONTRATADA deverá adaptar e adequar seus serviços às exigências contratuais e aos conhecimentos absorvidos durante o Período de Transição Operacional – PTO.

6.1.7.2 Durante os primeiros 60 (sessenta) dias do PAO, não incidirão glosas decorrentes do descumprimento dos níveis mínimos de serviço. Encerrado esse período, os níveis mínimos de serviço e as respectivas glosas serão aplicados integralmente.

6.1.7.3 De acordo com o alinhamento realizado na reunião inicial, esta fase de adaptação será precedida das seguintes condições:

6.1.7.3.1 Apresentação da Equipe de Execução: até 05 dias antes de iniciar a PAO, a CONTRATADA deverá apresentar as suas equipes técnicas que atuarão na execução do objeto e, esta apresentação, deverá ocorrer de forma pessoal (presencial ou virtual) e documental, contendo os dados pessoais, cargos/funções e as respectivas qualificações técnicas.

6.1.7.3.2 Certificações dos Perfis das Equipes de Execução: de igual modo, até 30 (trinta) dias, após o início do PAO, a CONTRATADA deverá entregar a documentação de comprovação das certificações relacionadas aos perfis dos profissionais que serão utilizados pela CONTRATADA. A comprovação dos requisitos técnicos dos perfis profissionais, deve atender aos descritos no Anexo II – Requisitos Técnicos dos Perfis Profissionais, bem como a comprovação de que os valores salariais praticados não são inferiores aos que constam na planilha de custos e formação de preços da proposta vencedora do certame.

6.1.7.3.3 A implantação da Central de Serviço, a preparação operacional da solução ITSM disponibilizada pela ANPD e os demais serviços envolvidos deverão estar plenamente disponíveis e operacionais quando do início da prestação dos serviços, incluindo eventuais adequações ou evoluções solicitadas pela Contratante.

6.1.7.3.4 Plano de Implantação dos Serviços-PIS: este plano diz respeito ao planejamento dos serviços a serem prestados na execução, iniciando com o PAO.

6.1.7.3.5 O PIS é um documento em que a CONTRATADA deverá apresentar um planejamento, básico e objetivo, contendo, no mínimo, os seguintes pontos:

6.1.7.3.5.1 Descrição dos principais serviços a serem implantados ou atualizados;

6.1.7.3.5.2 Descrição dos sistemas e tecnologias a serem implantados ou atualizados; e

6.1.7.3.5.3 Possíveis necessidades de mudanças planejadas observadas durante a Fase de Transição Operacional.

6.1.7.4 Entrega do PIS: a entrega deste plano deverá ocorrer na data e formato estabelecidos na reunião.

6.1.7.5 Aprovação do PIS: a CONTRATANTE deverá aprovar o PIS em até 02 dias úteis, após sua entrega.

6.1.7.6 No caso de eventual recusa deste plano, devidamente fundamentada pela CONTRATANTE, A CONTRATADA deverá apresentar um novo PIS, em até 02 dias úteis, o qual seguirá os mesmos prazos anteriores para a aprovação.

6.1.7.7 Caso o término do PAO não coincida com o término do mês corrente, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, aumentar a duração da fase até a conclusão do referido mês de forma a simplificar a gestão contratual e apuração de indicadores.

Documentação mínima exigida para a correta execução dos serviços:

6.1.8 A CONTRATANTE, a seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para a verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal.

6.1.9 A CONTRATADA deverá, quando solicitado pela CONTRATANTE, disponibilizar os indicadores de níveis de serviço e de desempenho contratual em formato que possibilite consulta dinâmica, aplicação de filtros e extração de informações, de modo a facilitar as atividades de fiscalização e acompanhamento da execução contratual.

6.1.10 A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

RELATÓRIO	OBJETIVO	CONTEÚDO MÍNIMO
1 - Relatório de Operação de Serviços (Central de Serviços)	Acompanhar o volume, tipo, tempos de resposta, qualidade e fila de atendimento de chamados (incidentes e requisições)	- Total de chamados abertos, atendidos, pendentes e backlog (por período e prioridade) - Classificação por tipo: incidente (falha), requisição de serviço (dúvidas, acessos, etc.) e Prioridade/criticidade (ex: Alta, Média, Baixa). - Tempo médio de atendimento e resolução no 1º contato (FCR); - ANS de atendimento /resolução: % cumprido vs. Violado - Análise de chamados reabertos e motivos.- Atendimentos por canal e satisfação do usuário.- Envelhecimento (aging) dos chamados em aberto. - Tendências, picos de demanda e distribuição por unidade/setor ou área solicitante.
2 - Relatório de Problemas e Mudanças	Identificar causas-raiz de incidentes recorrentes e controlar as mudanças na infraestrutura	- Lista de problemas identificados e incidentes associados. -Análise de causa raiz (RCA dos problemas, bem como soluções de contorno e definitivas aplicadas. - Tempo para resolução de problemas, problemas com maior impacto e status (em análise, resolvido, em tratamento). - Total de mudanças realizadas (por tipo:

		normal, padrão, emergencial) e sucesso vs. falha.- Mudanças planejadas x não autorizadas e impacto (serviços afetados).- Tempo médio de aprovação e implementação e incidentes pós mudança - Avaliação pós-implementação (se aplicável)
3 - Relatório de Infraestrutura (Disponibilidade, Capacidade e Configuração)	Monitorar disponibilidade, desempenho e o controle dos ativos de infraestrutura de TIC.	- Disponibilidade (%) por serviço crítico, uptime e downtime - Interrupções planejadas vs. não planejadas, motivos e tempo médio para recuperação de falhas (MTTR) - Acordos de Nível de Serviço (SLA) vs. desempenho real - Utilização média e pico de CPU, memória, disco, rede, e indicação de sobrecarga e gargalos - Tendências de consumo, previsão de esgotamento e recomendações de upgrade ou expansão- Inventário de ativos, movimentações, upgrades e Itens de configuração (CIs) modificados - Incidentes relacionados a configurações, conformidade técnica e status de ativos (ativo, inoperante, descartado, em manutenção)
4 - Relatório de Segurança Cibernética	Monitorar incidentes e ações de proteção da informação e da infraestrutura de TI.	- Incidentes de segurança (ex: malware, acesso indevido, perda de dados) - Ações corretivas e preventivas aplicadas - Atualizações de antivírus, firewall, firmwares e patches - Tentativas de invasão ou vulnerabilidades detectadas - Conformidade com políticas de segurança
5 - Relatório dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	Monitorar os compromissos contratuais e os indicadores chave de desempenho	- Indicadores acordados - Cumprimento de ANS por tipo de serviço - Gráficos comparativos (meta x resultado) - Análise de desvios e justificati
6 - Relatório de Melhoria Contínua	Identificar e documentar ações que aprimoram os serviços e processos.	- Ações corretivas e preventivas implantadas - Sugestões de melhoria identificadas em auditorias ou reuniões - Avaliação da eficácia das melhorias implementadas - Lições aprendidas - Propostas em andamento e responsá

7 - Relatório de atividades executadas por perfil profissional	Comprovar a atuação dos perfis profissionais previstos na OS durante o período de medição dos serviços	- Identificação dos profissionais organizados por função e respectiva categoria de serviço de atuação- Descrição objetiva das atividades realizadas, por cada perfil profissional, no período de medição (chamados, projetos, reuniões, etc)- Demais ocorrências relevantes na atuação dos perfis profissionais
--	--	---

6.1.11 A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar relatórios adicionais ou ajustes nos relatórios mínimos exigidos, conforme listados no item acima.

6.1.12 A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela Equipe de Fiscalização Contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

6.1.13 A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em sanções e penalidades aplicáveis.

6.1.14 Em periodicidade definida pela CONTRATANTE, será realizada, entre a ANPD e a CONTRATADA, reunião de acompanhamento para verificação dos relatórios apresentados, análise dos resultados e dos planos de ação para correção de falhas, ficando a critério desta Autarquia a definição das datas e horários.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2 Os serviços serão prestados, quando presenciais, nas dependências da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, localizada no Setor Comercial Norte, Quadra 6, Edifício Venâncio 3000, Bloco A, Brasília/DF, sem prejuízo das atividades remotas previstas para os perfis correspondentes.

6.3 Os serviços serão prestados conforme as janelas previstas para cada perfil e categoria, observada a cobertura 24x7x365 apenas para monitoramento contínuo e tratamento de incidentes críticos P1.

Rotinas a serem cumpridas

6.3.1 A execução contratual observará as rotinas previstas neste Termo de Referência e em seus anexos, especialmente Anexos I, III, X e XIII.

Materiais a serem disponibilizados

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

6.4.1 A CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos, notebooks e recursos necessários aos profissionais que atuarão de forma remota, observados os requisitos de segurança e acesso definidos pela ANPD.

6.4.2 A CONTRATANTE fornecerá acesso às ferramentas institucionais de trabalho, colaboração, produtividade, ITSM e monitoramento utilizadas em seu ambiente, conforme necessidade e controle de acesso.

6.4.3 Os recursos disponibilizados pela CONTRATADA deverão ser mantidos em condições adequadas de uso, segurança, atualização e substituição, quando necessário, sem ônus adicional à ANPD.

6.4.4 O uso de ferramentas de Inteligência Artificial (IA) pela contratada fica condicionado à prévia e expressa autorização da Contratante.

6.4.4.1 A adoção de ferramentas de IA deverá observar as normas institucionais vigentes e alinhar-se à Política de Governança de IA do órgão.

6.4.4.2 Uma vez admitido o uso dessas ferramentas, a definição de regras, limites e responsabilidades recairá sobre a contratada, sempre em estrita conformidade com o arcabouço normativo mencionado no subitem anterior.

6.4.4.3 Os ônus e custos decorrentes da aquisição ou do uso de ferramentas de IA serão de exclusiva responsabilidade da contratada.

6.4.4.4 O tratamento de dados, a privacidade e a segurança da informação inerentes ao uso da IA deverão observar rigorosamente a Política de Segurança da Informação do órgão e a legislação aplicável.

Formas de transferência de conhecimento

6.5 A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.5.1 Repasse contínuo de procedimentos operacionais, configurações, registros, scripts, bases de conhecimento, relatórios e dados produzidos durante a execução;

6.5.2 entrega, ao final do contrato ou quando solicitado, de documentação atualizada suficiente para continuidade dos serviços pela ANPD ou por terceiro indicado; e

6.5.3 observância do Plano de Encerramento Contratual e dos prazos de transição, sem pagamento adicional pela transferência de conhecimento.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6.6.1. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para a CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada do conhecimento dos serviços para a CONTRATANTE ou a seu designado.

6.6.2. O objetivo da fase de transição é mitigar os riscos inerentes de transferência dos serviços que se encontram dentro do escopo da contratação, considerando todos os seus aspectos envolvidos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades).

6.6.3. A CONTRATADA, juntamente com a CONTRATANTE, deverá elaborar um Plano de Encerramento Contratual (PEC) 90 (noventa) dias antes do término do contrato. Deverá entregá-lo à CONTRATANTE 45 (quarenta e cinco) dias antes do término do contrato para validação.

6.6.4. O CONTRATANTE analisará o plano apresentado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, podendo aprová-lo ou rejeitá-lo de forma fundamentada. Em caso de não aprovação, a CONTRATADA deverá reapresentar o plano com as devidas correções no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da devolutiva.

6.6.5. O Plano de Encerramento Contratual (PEC) deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso, assegurando que as atividades sejam executadas adequadamente e que todas as partes envolvidas tenham uma clara compreensão de seus papéis e responsabilidades neste processo.

6.6.6. A CONTRATADA deverá identificar uma lista de "componentes de transição" (exemplos: ativos, localidades etc.) cobrindo a totalidade do serviço de acordo com o escopo.

6.6.7. É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Encerramento Contratual (PEC), a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE (ou por empresa por ele designada).

6.6.8. Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do Plano de Encerramento Contratual (PEC), haja vista que ele deverá ocorrer na vigência contratual.

6.6.9. É de responsabilidade da CONTRATANTE indicar à CONTRATADA as pessoas que serão receptoras dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no Plano de Encerramento Contratual (PEC).

6.6.10. A elaboração e a execução do Plano de Encerramento Contratual (PEC) ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviços demandadas pela CONTRATANTE.

6.6.11. A falta de elaboração e cumprimento do Plano de Encerramento Contratual (PEC), retenção de qualquer informação que impacte no processo de transição contratual ou qualquer outra atitude da CONTRATADA que venha a prejudicar o andamento da transição das tarefas e serviços, será considerada como falha na execução do serviço e incidirão as penalidades e multas constantes neste Termo de Referência.

6.6.12. No Plano de Encerramento Contratual (PEC), deverá estar previsto:

6.6.12.1. A devolução dos equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo todos os bens intangíveis, como software.

6.6.12.2. A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

6.6.12.3. 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.

6.6.12.4. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

6.6.12.5. A entrega dos dados referentes às ferramentas ITSM ou migração para outras soluções da CONTRATANTE, à critério da CONTRATANTE.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.7. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo sua identificação, item contratado, localidade quando aplicável, período de execução, perfis ou capacidades demandadas, critérios de aceite, prazos, NMS aplicáveis e demais informações necessárias à execução e medição.

6.8. O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que:

6.8.1. Aloque ao menos 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço, respeitando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida; e

6.8.2. Demonstre previamente à Contratante as medidas de compensação da redução do quantitativo por meio do emprego de recursos tecnológicos, sem qualquer ônus adicional à Administração.

6.8.3. A redução da quantidade de profissionais da equipe somente poderá ser realizada mediante aprovação da Contratante.

Mecanismos formais de comunicação

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

- I. Ordem de Serviço;
- II. Ata de Reunião;
- III. Ofício;
- IV. Sistema de abertura de chamados;
- V. E-mails e Cartas;
- VI. VI) Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM);

- VII. VII) Termo de Recebimento Provisório;
- VIII. VIII) Termo de Recebimento Definitivo; e
- IX. VIV) Serviços de Mensagens Oficiais (Exemplo: MS Teams).

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.10. 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.

6.11. 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 Anexo IV — Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e Anexo V — Termo de Ciência.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

Preposto

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado deverá manter preposto da empresa acessível para interlocução contratual, sem posto presencial obrigatório e sem linha autônoma de faturamento.

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

Reunião Inicial

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

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- 7.10.1 Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- 7.10.2 Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 7.10.3 esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

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

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 inexistência 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 da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

7.18.1 conferência dos relatórios mensais, evidências no ITSM, registros de monitoramento, ordens de serviço e memória de cálculo dos Níveis Mínimos de Serviço;

7.18.2 verificação da execução, qualidade, prazos, perfis mínimos previstos na OS e aderência aos anexos técnicos; e

7.18.3 registro das ocorrências, glosas, recomendações, notificações e encaminhamentos no histórico de gestão contratual.

7.19. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

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

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

7.22. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.22.1 verificação da manutenção das condições de habilitação, regularidade fiscal, trabalhista, garantia contratual e demais documentos administrativos;

7.22.2 acompanhamento de empenho, liquidação, pagamento, glosas, sanções, reajustes, apostilamentos e termos aditivos; e

7.22.3 comunicação tempestiva ao gestor do contrato de irregularidades que ultrapassem a competência da fiscalização administrativa.

Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

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

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

7.23.8 receber e dar encaminhamento imediato:

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

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

8. CRITÉRIOS [A59.1]DE MEDIÇÃO [A60.1]E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará a sistemática de aferição de Níveis Mínimos de Serviço - NMS, conforme previsto no Anexo III.

8.2. A tabela padronizada de indicadores do modelo foi substituída pela sistemática específica de NMS prevista no Anexo III, com fórmula global de ajuste, vedação de dupla incidência e regras de rastreabilidade dos indicadores.

8.3. 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 o Contratado:

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

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

8.3.3 O faturamento mensal dos serviços será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$Fm = VMS - \text{Ajuste(NMS)}$$

Onde:

Fm: faturamento mensal a ser pago à Contratada;

VMS: Valor Mensal dos Serviços estabelecido no contrato;

Ajuste(NMS): ajuste, mediante redução ou glosa, decorrente dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e da aplicação dos critérios de redução à remuneração previstos neste Termo de Referência e em seus anexos.

8.4. A utilização do Nível Mínimo de Serviço (NMS) não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

8.5.1 cumprimento das Ordens de Serviço emitidas e aceitas, com verificação dos serviços efetivamente executados, produtos/resultados entregues, prazos, cobertura, perfis mínimos quando previstos na OS e conformidade com os anexos técnicos;

8.5.2 atingimento dos Níveis Mínimos de Serviço previstos no Anexo III, com aplicação da fórmula global de ajuste de pagamento, observadas as regras de rastreabilidade, não sobreposição e vedação de dupla incidência pelo mesmo fato; e

8.5.3 validação das evidências de execução, relatórios mensais, registros em ITSM, monitoramento, trilhas de auditoria, documentação de fiscalização e memória de cálculo do faturamento mensal.

Recebimento

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

8.7. 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.

8.8. 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.

8.9. 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.

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

8.11. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal de efetiva prestação dos serviços, conforme Ordens de Serviço, relatórios, Níveis Mínimos de Serviço e memória de cálculo do pagamento.

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

8.12.1 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;

8.13. 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.

8.14. 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.

8.15. 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.

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

8.17. 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.

8.18. 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.

8.19. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, 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.

8.19.1 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.

8.19.2 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;

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

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

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

8.20. 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.

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

8.22. 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

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

8.23.1 análise dos relatórios mensais de execução, indicadores, NMS e evidências registradas nas ferramentas sob gestão ou controle da ANPD;

8.23.2 conferência por amostragem ou integral dos chamados, ordens de serviço, registros de monitoramento, trilhas de auditoria e documentação técnica; e

8.23.3 verificação da correção de falhas, reincidências, reaberturas, disponibilidade, prazos, qualidade e conformidade com os anexos técnicos.

8.23.4. Eventuais novas solicitações de relatórios e registros que possam surgir ao longo da execução contratual, definidas pela CONTRATANTE em comum acordo com a CONTRATADA.

8.23.5. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

8.23.6. Durante a execução contratual, será mantido histórico de gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do Gestor do Contrato.

8.23.7. Após a assinatura do Contrato e indicação formal dos responsáveis por sua gestão e fiscalização, será elaborado referencial com base no Modelo de Gestão, com definição dos processos de fiscalização do Contrato, contendo a metodologia de fiscalização, os documentos ou as ferramentas, computacionais ou não, e controles adotados, recursos materiais e humanos disponíveis e necessários à fiscalização, entre outros.

8.23.8. Todos os indicadores de teste e inspeção estarão contemplados no ANEXO III - Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

8.23.9. A Contratante efetuará os testes de conformidade e verificação dos serviços entregues conforme prazo estabelecido neste documento.

8.23.10. A inspeção se dará por meio dos relatórios gerenciais, operacionais e de indicadores fornecidos pela Contratada para aferição dos Níveis Mínimos de Serviço previstos neste Termo de Referência, sendo a base de informações para a gestão e fiscalização do contrato.

8.23.11. Os indicadores previstos neste contrato serão obtidos por meio da ferramenta de ITSM, ferramenta de monitoramento dos serviços de TI entre outros recursos necessários para a elaboração dos indicadores.

8.23.12. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

8.23.13. As diretrizes e parâmetros mínimos para que a CONTRATADA apresente as listas de verificação para testes de qualidade dos serviços implementados estão estabelecidos do item 6.1.8 ao item 6.1.14 — "Documentação mínima exigida para a correta execução dos serviços" — do presente Termo de Referência.

Liquidação

8.24. 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.

8.25. 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.

8.26. 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.

8.27 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.

8.28 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.

8.29 A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.29.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.29.2 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.

8.30 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.

8.31 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.

8.32 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.

8.33 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

8.34. 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.

8.35. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA/IBGE, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

8.38.1 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.

8.39. 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.

Reajuste

8.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

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

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

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

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

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

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

8.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

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

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

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

8.48.3 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento

pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

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

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

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

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

ID	Ocorrência	Sanção
1	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	Aplicação das sanções previstas nos itens 9.4.2 e 9.4.3, conforme o enquadramento da conduta, a gravidade da infração e as circunstâncias do caso concreto, observado o devido processo administrativo.
2	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Aplicação das sanções previstas nos itens 9.4.2 e 9.4.3, conforme o enquadramento da conduta, a gravidade da infração e as circunstâncias do caso concreto, observado o devido processo administrativo.
3	Interrupção da execução do contrato, sem prévia autorização do CONTRATANTE	Multa de 10% (dez por cento) calculada sobre o valor total do contrato.
4	Realizar serviços não previstos em catálogo ou por profissional não identificado ou inabilitado conforme os termos contratuais. Para os profissionais que não atenderem os requisitos de certificações, a partir do 4º mês da emissão da primeira Ordem de Serviço, serão aplicadas glosas sobre o faturamento.	• Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor mensal do contrato (soma dos valores das OSs do mês de ocorrência). mensal, por cada funcionário inabilitado, até 3 (três) meses consecutivos. Em caso de profissional permanecer inabilitado após esse período serão aplicadas multas de 5% sobre a soma mensal dos valores pagos à CONTRATADA no mês de ocorrência, podendo ensejar a inexecução parcial do contrato.
5	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos ativos de informação, ou não efetuar a correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais instalações de ativos.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre a soma mensal dos valores pagos à CONTRATADA no mês de ocorrência, até o limite de 10%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro por ocorrência, até o limite de 16%.

6	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor responsável, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Multa de 3% por ocorrência, aplicado sobre a soma mensal dos valores pagos à CONTRATADA no mês de ocorrência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência, aplicação em dobro - 6% - até o limite de 30%. Comprovado dolo (ocorrência intencional), será aplicada multa de 1% sobre o valor total do contrato.
7	Deixar de solicitar ou efetuar a revogação de acesso privilegiado de profissionais que tenham atuado na contratação quando não mais necessários para desempenho de suas funções.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre a soma mensal dos valores pagos à CONTRATADA no mês de ocorrência, até o limite de 10%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%.
8	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	Aplicação das sanções previstas nos itens 9.4.2 e 9.4.3, conforme o enquadramento da conduta, a gravidade da infração e as circunstâncias do caso concreto, observado o devido processo administrativo.
9	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas do CONTRATANTE	Aplicação das sanções previstas nos itens 9.4.2 e 9.4.3, conforme o enquadramento da conduta, a gravidade da infração e as circunstâncias do caso concreto, observado o devido processo administrativo.
10	Deixar de elaborar e/ou de cumprir o plano de transição e /ou repasse de conhecimento causando prejuízo à continuidade do(s) serviço(s).	Multa de 2% (dois por cento) calculada sobre o valor total do contrato.
11	A apuração do Descumprimento dos indicadores previstos no Anexo III, ultrapassar o limite mensal de glosa de 30% .	Advertência. Em caso de reincidência por 3 meses consecutivos, aplica-se multa de 0,5% do valor total do Contrato, além da Glosa a ser aplicada.
12	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,5% do valor total do Contrato.

9.2. 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.

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

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

9.3.2 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;

9.3.3 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.

9.3.4 Multa:

9.3.4.1. A multa poderá ser aplicada nas modalidades moratória ou compensatória, observados os limites, bases de cálculo e critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

9.3.4.2 Será aplicada multa moratória de 0,1% (zero vírgula um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias, para a infração da alínea “d”.

9.3.4.3 Será aplicada multa moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo de apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

9.3.4.3.1 Caso o atraso seja superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.3.4.4 Será aplicada multa compensatória entre 0,5% e 5% do valor total do contrato para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do item 9.3.

9.3.4.5 Será aplicada multa compensatória entre 5% e 10% do valor total do contrato para a inexecução total prevista na alínea “c” do item 9.3.

9.3.4.6 Será aplicada multa compensatória entre 5% e 10% do valor total do contrato para a inexecução parcial que cause grave dano, prevista na alínea “b” do item 9.3.

9.3.4.7 Será aplicada multa compensatória entre 0,5% e 2% do valor total do contrato, em substituição à multa moratória quando cabível, para o retardamento previsto na alínea “d” do item 9.3.

9.3.4.8 Será aplicada multa compensatória entre 1% e 5% do valor total do contrato para a inexecução parcial prevista na alínea “a” do item 9.3, ressalvadas as infrações específicas previstas na tabela do item 9.1.

9.3.4.9 A reincidência em infração da mesma natureza poderá justificar a aplicação de percentual superior dentro da faixa correspondente, desde que fundamentada na decisão administrativa.

9.3.4.10 A reincidência não poderá resultar em aplicação automática de percentual máximo ou de sanção mais gravosa, devendo a Administração considerar as circunstâncias concretas e observar a proporcionalidade.

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

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

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

9.7 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.

9.8 A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.9 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.

9.9.1 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.

9.9.2 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.

9.10. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.10.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.10.2 as peculiaridades do caso concreto;

9.10.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.10.4 os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

9.11 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.

9.12 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.

9.13 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.

9.13.1 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.14 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.

9.15 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, por se tratar de Serviço Comum de TIC, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL DO GRUPO ÚNICO.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global, com medição mensal conforme Ordens de Serviço, níveis mínimos de serviço, critérios de recebimento, glosas e demais regras deste Termo de Referência e seus anexos.

10.2.1 Os preços máximos admitidos são aqueles fixados na estimativa de custo total da pretensão contratual, conforme demonstrados no item 11, "ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO", do presente Termo de Referência da contratação.

10.2.2 Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexequíveis, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações, por meio de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias, na forma do art. 59 da Lei n.º 14.133/2021.

10.2.3 Considera-se que são potencialmente inexequíveis aquelas propostas que inviabilizem a execução do contrato, por apresentarem preços que não reflitam os custos, em bases de mercado, dos insumos necessários e tributos incidentes. Havendo indício de inexequibilidade da proposta, será instaurada diligência para que o licitante ofertante da proposta possa comprovar sua exequibilidade.

10.2.4 Os documentos que contenham informações protegidas por sigilo comercial, industrial ou por outra hipótese legal de restrição de acesso poderão receber tratamento sigiloso, mediante requerimento fundamentado do licitante e decisão motivada da Administração, observando-se o que dispõe o Art. 13 da Lei 14.133 e o Inciso I do Art. 3º da Lei 12.527/2011.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.13. 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.

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

10.15. 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;

10.16. 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;

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

10.18. 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.

10.19. 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

10.20. 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;

10.21. certidão negativa de falência;

10.22. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios.

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

LG =

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Ativo Total

SG =

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Ativo Circulante

LC =

Passivo Circulante

10.23. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado de 12 meses.

10.24. 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;

10.25. 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.

10.26. 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

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

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

10.28. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.29. Qualificação Técnico-Operacional: A licitante deverá comprovar, por meio de atestado(s) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, demonstrando a execução de serviços de operação de infraestrutura e/ou atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto.

10.29.1. Os atestados deverão comprovar a execução dos serviços pelo período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, em períodos sucessivos ou não, nos termos do § 5º do art. 67 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.29.2. Será admitido o somatório de atestados para a comprovação da qualificação técnico-operacional, observadas as seguintes regras:

10.29.2.1. Para o período mínimo de que trata o subitem 10.29.1, serão somados os períodos de execução constantes dos atestados, computando-se uma única vez os intervalos em que houver execução concomitante;

10.29.2.2. Para o quantitativo mínimo de usuários de que trata o subitem 10.29.7, será admitido o somatório de atestados referentes a serviços executados de forma concomitante, desde que relativos à mesma parcela de maior relevância;

10.29.2.3. Será admitida a apresentação de atestados distintos para a comprovação de cada uma das parcelas de maior relevância indicadas no subitem 10.29.7, não sendo exigida a execução de ambas em um mesmo contrato.

10.29.3. A comprovação deverá ser feita em nível de categoria ou tipo de serviço, nos termos do item 20.16.2 do Anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, vedada a exigência de:

- tecnologias, ferramentas, marcas ou ambientes específicos da ANPD;
- experiência em execução integrada em contrato estruturado da mesma forma que o presente objeto;
- quantitativos financeiros mínimos vinculados a percentual do valor estimado da contratação.

10.29.4. Não serão aceitos atestados de capacidade técnica emitidos pelo próprio licitante ou por empresas do mesmo grupo econômico.

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

10.29.6. 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.

10.29.7. Consideram-se parcelas de maior relevância, nos termos do art. 67, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021, as correspondentes aos Itens 1 e 2 do Grupo 1, devendo o licitante comprovar, para cada uma delas, a execução de serviços de:

a) atendimento a usuários de TIC em 1º e/ou 2º níveis (Central de Serviços), abrangendo, no mínimo, 225 (duzentos e vinte e cinco) usuários; e

b) operação, sustentação ou gerenciamento de infraestrutura de TIC, em nível especializado, em ambiente que atenda, no mínimo, 225 (duzentos e vinte e cinco) usuários.

10.29.7.1. Os quantitativos acima correspondem a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo estimado de 450 (quatrocentos e cinquenta) usuários da ANPD, conforme o Estudo Técnico Preliminar, observado o limite do art. 67, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

10.30. 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.

10.31. 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.

Disposições gerais sobre habilitação

10.32. 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.

10.33. 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.

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

10.35. 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.

10.36. 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.

Do Enquadramento no Art. 16-A da Lei Nº 8.248/1991

10.37. Os Itens 1 e 2 desta contratação compreendem, respectivamente, serviços de Central de Serviços de TIC, abrangendo atendimento aos usuários nos níveis 1 e 2, e serviços de gerenciamento e operação de infraestrutura de TIC, abrangendo atividades de suporte especializado de nível 3.

10.38. Embora os serviços objeto dos Itens 1 e 2 sejam serviços de tecnologia da informação e comunicação, não se enquadram no art. 16-A da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, especialmente quanto ao inciso IV, que considera, para os fins da referida Lei, os “serviços técnicos associados aos bens e serviços descritos nos incisos I, II e III”.

10.39. No caso concreto, os serviços previstos nos Itens 1 e 2 destinam-se à prestação continuada de atendimento aos usuários, suporte técnico, gerenciamento, monitoramento, sustentação e operação do ambiente de TIC da Contratante, não compreendendo, como parte do objeto contratado, o fornecimento ou a locação de bens de informática, equipamentos, componentes ou programas de computador aos quais os serviços estejam diretamente associados.

10.40. Dessa forma, embora os serviços possuam natureza técnica e estejam diretamente relacionados ao ambiente de tecnologia da informação e comunicação da Contratante, não se caracteriza, para fins de aplicação do direito de preferência previsto no art. 3º da Lei nº 8.248/1991, a hipótese específica de serviços técnicos associados ao fornecimento ou à locação de bens ou serviços abrangidos pelos incisos I, II e III do art. 16-A da referida Lei.

10.41. A conclusão acima considera, ainda, a orientação oficial do Governo Federal acerca da aplicação do direito de preferência nas contratações de serviços de tecnologia da informação associados ao fornecimento ou locação de bens, segundo a qual o mecanismo de preferência deve incidir nas contratações em que os serviços estejam associados a bens de informática fornecidos ou disponibilizados no âmbito da contratação.

10.42. Assim, a Área Técnica manifesta-se expressamente pelo entendimento de que, nas condições e características atualmente estabelecidas para os Itens 1 e 2, não incide o direito de preferência previsto no art. 3º da Lei nº 8.248 /1991, regulamentado pelo Decreto nº 7.174/2010, não sendo necessária, por esse fundamento, a aplicação dos procedimentos previstos nos itens 7.22 e seguintes do Edital.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 7.305.624,96 (sete milhões, trezentos e cinco mil, seiscentos e vinte e quatro reais e noventa e seis centavos), conforme custos unitários apostos nos anexos.

Grupo	Item	Especificação	CATSER		Quantidade	Valor mensal estimado	Valor total estimado
-------	------	---------------	--------	--	------------	-----------------------	----------------------

				Unidade de medida	(meses)		
1	1	Central de Serviços de TIC — atendimento ao usuário, níveis 1 e 2	26980	VAL/MÊS	24	R\$ 65.943,21	R\$ 1.582.637,04
	2	Gerenciamento e operação de infraestrutura de TIC — nível 3	27014	VAL/MÊS	24	R\$ 238.457,83	R\$ 5.722.987,92
Valor total do Grupo 1						R\$ 304.401,04	R\$ 7.305.624,96

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: 302122;
- II. Fonte de recursos: 1000;
- III. Programa de trabalho: PTRES 234.914 – Tecnologia da Informação e Comunicação;
- IV. Elemento de despesa: 3.3.90.40-21 Serviços Técnicos Profissionais; e
- V. Plano interno: Plano Orçamentário 0002 – Tecnologia da Informação e Comunicação.

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, ressalvadas informações específicas de anexos técnicos cuja divulgação possa gerar risco à segurança institucional, à infraestrutura, aos controles de acesso ou à continuidade dos serviços, especialmente no Anexo VI — Parque Tecnológico, que deverá ser publicado em versão saneada.

14. Responsáveis

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

RODRIGO VAZ DOS SANTOS

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 15:13:56.

DANIEL FREIRE DA COSTA

Integrante Técnico Substituto



Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 15:39:16.

MELQUISEDEQUE MARTINS SANTOS

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 15:21:53.

IGOR DE MOURA LEITE MOREIRA

Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação



Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 15:45:56.

FLAVIA DUARTE NASCIMENTO

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 15:50:50.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - 01 - ANEXO I - CATALOGO DE SERVICO DE TIC.pdf (765.09 KB)
- Anexo II - 02 - ANEXO II - REQUISITOS TECNICOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS.pdf (449.71 KB)
- Anexo III - 04 - ANEXO IV - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENCAO DE SIGILO.pdf (292.49 KB)
- Anexo IV - 05 - ANEXO V - TERMO DE CIENCIA.pdf (120.03 KB)
- Anexo V - 06 - ANEXO VI - PARQUE TECNOLÓGICO.pdf (290.95 KB)
- Anexo VI - 07 - ANEXO VII - PROPOSTA COMERCIAL.pdf (280.55 KB)
- Anexo VII - 08 - ANEXO VIII - PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL E MODELO DE COMPOSICAO DE PRECOS.pdf (270.13 KB)
- Anexo VIII - 09 - ANEXO IX - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMACAO DE PRECOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL.pdf (450.42 KB)
- Anexo IX - 10 - ANEXO X - MODELO DE RELATORIO DE FISCALIZACAO TECNICA.pdf (104.9 KB)
- Anexo X - 11 - ANEXO XI - MODELO DE TERMO DE DISPENSA DE VISTORIA.pdf (206.31 KB)
- Anexo XI - 12 - ANEXO XII - LISTA DE VERIFICACAO DA QUALIFICACAO TECNICA.pdf (300.47 KB)
- Anexo XII - 13 - ANEXO XIII - DETALHAMENTO DAS TAREFAS E ATIVIDADES.pdf (729.64 KB)
- Anexo XIII - 15 - ANEXO XV - TERMO DE VISTORIA E SIGILO.pdf (107.81 KB)
- Anexo XIV - 03 - ANEXO III - INDICADORES DE NIVEIS MINIMOS DE SERVICO.pdf (614.28 KB)