

ESP-DEPTO.REG.SAUDE - DRS-XVI SOROCABA

Termo de Referência 213/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
213/2025	90139-ESP-DEPTO.REG.SAUDE - DRS-XVI SOROCABA	GRACE MARTINS DE FREITAS	20/07/2026 10:38 (v 0.9)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		024.00088184/2026-91

1. Condições gerais da contratação

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO E MODELO DE FATURAMENTO

1.1. O presente expediente tem por objeto a contratação de uma empresa especializada em serviços de suporte e manutenção da infraestrutura da área de Tecnologia da Informação (TI), abrangendo a operacionalização, controle e gerenciamento desses serviços no DRS XVI - SOROCABA.

1.2. A presente contratação enquadra-se como prestação de serviços continuados de suporte e manutenção com fornecimento de peças totalmente inclusas no valor do serviço, em estrito alinhamento com as prerrogativas da Lei nº 14.133/2021. O órgão empenhará um valor único global/mensal que engloba tanto a mão de obra especializada quanto todos os materiais, componentes e peças necessárias para o perfeito funcionamento da infraestrutura tecnológica.

1.3. É expressamente vedada a emissão de dois tipos de Notas Fiscais distintos (separando serviços e peças). O faturamento deverá ser unificado em uma única Nota Fiscal de Serviços, sendo estritamente proibido discriminar cobranças apartadas ou adicionais relativas a peças na nota fiscal emitida.

1.4. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que consistem na execução de atividades técnicas padronizadas de manutenção de equipamentos de tecnologia da informação, amplamente disponíveis no mercado.

1.5. O prazo de vigência da contratação é de 15 (quinze) meses, contados da data estabelecida no contrato, prorrogável por períodos sucessivos até o limite de 60 (sessenta) meses (5 anos), nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que a prorrogação seja vantajosa para a Administração Pública.

2. Descrição da solução

A solução visa garantir a **alta disponibilidade, segurança e desempenho** da infraestrutura de TI do DRS XVI. O escopo da solução engloba, minimamente, os seguintes serviços de suporte técnico especializado:

2.1. Jornada de Trabalho e Suporte Técnico ao Usuário (Service Desk/Help Desk)

O suporte técnico presencial e remoto será realizado por profissional designado pela Contratada, observando rigorosamente os seguintes critérios de regime de trabalho:

- **Período:** Segunda a sexta-feira.

- **Carga Horária:** 30 (trinta) horas semanais.
- **Regime de Atendimento:** Atendimento nas dependências do DRS-XVI segunda a sexta , 30 horas semanais e se necessário , regime de home office (trabalho remoto).
- **Escopo:** Atendimento de 1º e 2º Níveis a incidentes e requisições, suporte a sistemas operacionais (Windows, Linux), pacote Office, aplicativos de saúde, configuração e instalação de software e hardware.

2.2. Manutenção da Infraestrutura de Redes e Servidores Suporte e manutenção em servidores físicos e virtuais (VMware, Hyper-V, etc.). Gerenciamento e monitoramento da rede de dados (LAN/WAN), *switches*, *roteadores* e *links* de comunicação. * Controle de acesso à rede, políticas de segurança e gerenciamento de firewalls.

2.3. Gestão de Segurança, Backups e Integração Estadual

- **Integração com o SOC Estadual:** Todas as atividades de gestão de segurança de rede, firewalls, monitoramento e backup executadas pela Contratada deverão integrar-se, obrigatoriamente, às iniciativas e soluções corporativas de cibersegurança do Estado de São Paulo.
- A Contratada fica obrigada a fornecer suporte técnico, mapeamento de ativos, disponibilização de logs de auditoria e configurações de conectividade necessários para a futura integração da infraestrutura de TI do DRS XVI ao Centro de Operações de Segurança (SOC) Estadual, bem como a outras plataformas da Secretaria de Gestão e Governo Digital (SGGD).

2.3.1. Em estrito cumprimento à deliberação contida no documento '*Demanda_Coetic0000963-2026_Parecer empresa TI.*', todas as atividades de gestão de segurança de rede, firewalls, monitoramento e backup executadas pela Contratada deverão integrar-se, obrigatoriamente, às iniciativas e soluções corporativas de cibersegurança do Estado de São Paulo.

2.3.2. Integração com o SOC Estadual: A Contratada fica obrigada a fornecer suporte técnico, mapeamento de ativos, disponibilização de logs de auditoria e configurações de conectividade necessários para a futura integração da infraestrutura de TI do DRS XVI ao Centro de Operações de Segurança (SOC) Estadual, bem como a outras plataformas de segurança que venham a ser implementadas pela Secretaria de Gestão e Governo Digital (SGGD)."

2.4. Manutenção de Hardware Realização de manutenção preventiva e corretiva em estações de trabalho, CPU, notebooks e demais periféricos. Diagnóstico e substituição de componentes (RAM, HDs, placas), sob demanda. Registro e acompanhamento dos chamados por meio de sistema informatizado.

2.5. Documentação e Gestão do Conhecimento Manter atualizado o inventário de *hardware* e *software*. Elaborar e manter a Base de Conhecimento (KB) com procedimentos de solução de problemas.

2.6. Dimensionamento do Parque Tecnológico

O núcleo técnico atende às demandas do Departamento que possui atualmente em seu parque tecnológico aproximadamente 250 computadores e notebooks entre equipamentos de T.I., além de switches, access points, servidores, firewalls e demais ativos patrimoniais.

2.7. Restrição de Movimentação de Ativos

É estritamente proibido retirar quaisquer equipamentos ou ativos de TI das dependências físicas do Departamento Regional de Saúde. Eventuais exceções a esta regra somente serão admitidas diante de especificidades técnicas, previamente justificadas por escrito pela Contratada e formalmente autorizadas pela Coordenação.

2.8. Laudos de obsolescência e/ou Inservível , quando necessário.

3. Fundamentação e descrição da necessidade

3. O DRS XVI - SOROCABA, como órgão essencial na área da Saúde, depende intrinsecamente de sistemas e infraestrutura de TI operantes para o cumprimento de suas atividades finalísticas (ex: sistemas de regulação, prontuários eletrônicos, sistemas de gestão de insumos, etc.).

3.1. A contratação é necessária para:

- **Garantir a Continuidade dos Serviços:** Assegurar que os usuários e sistemas críticos de saúde não tenham interrupções que comprometam o atendimento à população.
- **Foco na Atividade-Fim:** Permitir que os servidores da área de TI do DRS se concentrem em atividades estratégicas e de gestão, delegando as atividades operacionais de suporte e manutenção ao Fornecedor especializado.

3.2. Alinhamento Estratégico

A demanda está alinhada com os instrumentos de planejamento do órgão, visando:

- **Melhoria da Qualidade:** Aumentar a satisfação dos usuários e a qualidade dos serviços de TI.
- **Segurança e Disponibilidade:** Reduzir os riscos de *downtime* e perdas de dados, essenciais para a área da Saúde.
- **Conformidade:** Cumprir as diretrizes de governança de TI e segurança da informação.

Essa contratação é essencial para garantir a operacionalização, controle e gerenciamento eficiente dos serviços de TI, proporcionando suporte adequado aos sistemas utilizados e prevenindo falhas que possam comprometer o funcionamento das unidades.

O núcleo atende a demandas de usuários com diversos problemas do dia a dia, disponibiliza bancos de dados atualizados com informações de interesse para o desenvolvimento de projetos e avaliação de tecnologias de saúde, equipamentos e materiais audiovisuais para as atividades do DRS. Apoia e ensina o uso das tecnologias como uso de browsers e negociação de aplicativos java; certificação digital; ferramentas office; proxy, rede de dados, internet; aplicativos de gerenciamento institucional (Sistema de Gerenciamento de Projetos, Sistema de Agendamento Compartilhado, Sistema de Identificação de Entrada) desenvolvidos pelo núcleo; suporte ao uso de impressoras (Outsourcing); uso dos diversos aplicativos de estatística, administrativos e gerenciamento on-line; acesso a bases de dados de diversos sites; monitoramento de backup, antivírus e utilização de rede e e-mails; pesquisa e acompanhamento de pregão eletrônico; gerenciamento de relógio de ponto e suporte a usuários, como também laudo de obsolescência (eventualmente).

Possuímos hoje aproximadamente 250 computadores/notebooks, servidores entre outros equipamentos de T.I..

Também é função do DRS, a manutenção preventiva e corretiva de toda a estrutura informatizada com constante atualização de equipamentos e prestação de serviços de apoio aos usuários. Os serviços de manutenção e atualização de base de dados/sistemas e produção de relatórios para o Departamento e as demais unidades da Secretaria.

A Secretaria de Estado da Saúde não possui carreira na área de T.I. (informática), e a força de trabalho é muito reduzida, existe uma grande dificuldade de implantação e agregação de novas funcionalidades e, levando em consideração a carga de trabalho das diversas áreas do DRS, e as demandas existentes é o que justifica a contratação uma empresa especializada na área de Tecnologia da Informação, para atuarem juntamente com os integrantes da área para melhorar a eficácia no atendimento e bom funcionamento dos equipamentos de informática desta DRS.

A contratação de serviço técnico especializado em informática – Help Desk, on site, nas estações de trabalho (hardware e software), instalados no seguinte endereço: Rua: direitos humanos, 123- Jardim do Paço-Sorocaba- SP , CEP: 18087-082.

4. Requisitos da contratação

4. Requisitos da contratação Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio: Garantir a continuidade e a disponibilidade dos serviços administrativos e de infraestrutura, por meio da manutenção adequada dos equipamentos e ativos de tecnologia da informação do Departamento; Reduzir o tempo de inatividade de equipamentos críticos, assegurando suporte técnico ágil mediante atendimento; Complementar a capacidade técnica da equipe interna de TI, com apoio de empresa especializada, principalmente em demandas que envolvem substituição de peças, cabeamento estruturado, manutenção de rede e firewall; Assegurar maior controle, rastreabilidade e padronização nos atendimentos técnicos, por meio de relatórios, métricas e indicadores definidos no contrato; Atender às metas e ações previstas no PDTIC 2024/2-2026/2, em especial no que se refere à manutenção, renovação e confiabilidade da infraestrutura tecnológica institucional 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;

Requisitos Legais

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

Requisitos Temporais

4.4. Os serviços devem ser prestados no prazo máximos de 1 a 3 dias corridos, conforme tabela a seguir a contar do recebimento da solicitação, emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante; 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. 4.5. 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.

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

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo Máximo de Início	Prazo Máximo de Solução
Atendimento técnico / Apoio diário	Imediato	2 dias (se não houver substituição de peças)
Correção de falhas em serviços (retrabalho)	1 dia útil	3 dias corridos
Substituição de peças	3 dias úteis após autorização formal	3 dias corridos após recebimento da peça

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.7. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e às normas internas doDRSXVI - Sorocaba que regulam o uso de recursos tecnológicos, o tratamento de dados institucionais e a preservação da integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações, especialmente aquelas que envolvem equipamentos críticos ou armazenamento de dados sensíveis.

4.7.1. Governança e Diretrizes Estaduais de Cibersegurança: Além da política interna do DRS XVI, a Contratada deverá observar e aplicar na execução dos serviços todas as plataformas, processos, diretrizes e mecanismos de governança de segurança da informação definidos pela Secretaria de Gestão e Governo Digital (SGGD), pela Diretoria de Cibersegurança (DCIBER) e demais órgãos competentes do Estado de São Paulo.

4.7.2. Integração a Soluções Corporativas: A contratada fica obrigada a integrar-se e cooperar com as iniciativas e soluções corporativas de cibersegurança do Estado, incluindo o futuro Centro de Operações de Segurança (SOC) Estadual e demais ferramentas de monitoramento implementadas pelos órgãos centrais.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

- Observar as normas de responsabilidade socioambiental e sustentabilidade, conforme previsto na Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), priorizando o descarte ambientalmente correto de peças substituídas e componentes eletrônicos;
- Adotar práticas que evitem desperdício de materiais, incentivem o uso consciente de recursos e respeitem os princípios da ecoeficiência durante a execução dos serviços;
- Preferencialmente, contratar mão de obra local ou regional, sempre que possível e compatível com a qualificação técnica exigida, como medida de promoção do desenvolvimento econômico e social local.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.9. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante, especialmente no que se refere a compatibilidade de componentes, conectores, cabeamento, padrões de rede e configurações de equipamentos homologados pelo DRSXVI.

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

Requisitos de Projeto e de Implementação

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

- Os atendimentos deverão seguir boas práticas de manutenção e segurança definidas pela área técnica da Contratante, respeitando os padrões já adotados na infraestrutura de TI do DRSXVI;
- Todo serviço executado deverá ser documentado por meio de relatório técnico contendo a descrição do problema, as ações realizadas, os componentes substituídos (quando houver) e a validação da solução pela Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC);
- Não será permitida a alteração de topologias de rede, configurações de firewall, sistemas ou equipamentos críticos sem autorização expressa da Contratante;
- A Contratada deverá garantir que todos os equipamentos reparados ou peças substituídas estejam em pleno funcionamento, sem gerar incompatibilidades ou perda de garantia técnica dos ativos.
- Qualquer implementação, alteração de topologia de rede ou configuração de ativos de segurança deverá prever, obrigatoriamente, a compatibilidade técnica e arquitetural com os mecanismos de monitoramento, resposta a incidentes e governança definidos centralizadamente pela SGGD e DCIBER, viabilizando a futura ancoragem ao SOC Estadual.

Requisitos de Implantação

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

- A execução de cada serviço deverá ocorrer mediante abertura formal de Ordem de Serviço (OS) pelo setor da Contratante, contendo a descrição da demanda, local de atendimento e prazo previsto;
- As instalações, substituições de peças e reparos deverão ser realizados in loco, sempre que possível, nas dependências do DRSXVI, salvo situações excepcionais devidamente justificadas e autorizadas;
- Sempre que houver fornecimento de peças, a Contratada deverá apresentar nota fiscal com detalhamento dos itens, e estes deverão ser homologados pela área técnica da Contratante antes da instalação;
- Ao final de cada atendimento, a Contratada deverá entregar relatório técnico com: descrição do problema, ações executadas, peças aplicadas (se houver) e validação por parte da CTIC;
- As peças substituídas deverão ser devolvidas à Contratante, salvo em casos específicos em que for autorizada sua destinação final de forma ambientalmente adequada, conforme diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos;
- As peças a serem fornecidas precisam ser novas e não remanufaturadas.

Requisitos de Garantia e Manutenção

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

Requisitos de Experiência Profissional

4.15. Os serviços de manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e substituição de peças deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

- A Contratada deverá garantir que os profissionais designados para a execução estejam habilitados a atuar com infraestrutura de rede, computadores, servidores e dispositivos de conectividade, conforme o escopo estabelecido neste Termo de Referência.

Requisitos de Formação da Equipe

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

- **Formação mínima de nível médio com experiência, ou técnico em informática, eletrônica, redes de computadores ou áreas correlatas;**
- **Experiência comprovada de, no mínimo, 6 (seis) meses em manutenção de equipamentos de tecnologia da informação;**
- **Capacidade de elaboração de relatórios técnicos e execução de serviços conforme padrões da Contratante;**
- **Conhecimento prático em infraestrutura de rede (LAN), cabeamento estruturado, manutenção de switches e diagnóstico de falhas em equipamentos de TI;**
- **Apresentação de documentos comprobatórios, se solicitados, durante a fiscalização ou etapa de habilitação técnica (ex.: certificados, CTPS, declaração da empresa, etc.).**

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.17. A empresa deverá disponibilizar canais de atendimento (eletrônico e telefônico) com funcionamento mínimo de 8 horas por dia, 5 dias por semana (8x5), com possibilidade de ampliação conforme necessidade institucional.

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

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

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

- Cumprir as diretrizes estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicação do DRSXVI, especialmente quanto à confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade das informações processadas ou acessadas durante a execução dos serviços;
- Não realizar, sob nenhuma hipótese, cópia, remoção, acesso ou compartilhamento indevido de dados institucionais, arquivos, senhas, sistemas ou quaisquer informações armazenadas nos equipamentos do DRSXVI;
- Garantir que todas as intervenções técnicas sejam registradas formalmente e acompanhadas por servidor do DRSXVI, em conformidade com os protocolos de segurança adotados pela instituição;
- Cumprir integralmente as obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018), assumindo responsabilidade pela proteção de dados pessoais eventualmente acessados ou tratados durante os atendimentos;
- Zelar para que os profissionais envolvidos utilizem equipamentos próprios, atualizados e livres de riscos à segurança da rede institucional, sendo vedado o uso de dispositivos sem antivírus, sistemas desatualizados ou conexões inseguras;
- Em caso de descumprimento, estarão sujeitos às penalidades previstas contratualmente, incluindo responsabilização civil e administrativa.

4.19.1. Alinhamento com a Deliberação COETIC: Na execução dos serviços de suporte, gerenciamento de firewalls e redes, a Contratada integrará obrigatoriamente suas atividades às soluções corporativas de cibersegurança do Estado de São Paulo, submetendo-se às diretrizes e aos mecanismos de monitoramento e governança de segurança da informação fixados pela SGGD e DCIBER.

4.19.2. Resposta a Incidentes e Futuro SOC Estadual: Os fluxos operacionais de monitoramento e resposta a incidentes adotados pela Contratada deverão estar aptos a interagir de forma nativa e transparente com o futuro Centro de Operações de Segurança (SOC) Estadual, atendendo de imediato a todas as requisições, parametrizações e diretrizes emanadas pelos órgãos competentes do Estado

Vistoria

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

Sustentabilidade

4.21. 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:

- Realizar o descarte ambientalmente adequado de peças, componentes eletrônicos e demais resíduos gerados durante a manutenção, conforme determina a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010);
- Priorizar, materiais e componentes reutilizáveis, recicláveis ou com certificações ambientais, desde que tecnicamente adequados ao equipamento atendido;
- Evitar desperdício de energia elétrica, papel, plástico e outros insumos durante os atendimentos, observando práticas de ecoeficiência e consumo consciente;
- Adotar boas práticas de logística reversa, com registro da destinação de peças substituídas, quando aplicável;

Subcontratação

4.22. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Da verificação de amostra do objeto

4.23. Não será realizada verificação de amostra. A avaliação da conformidade dos serviços prestados será feita com base em relatórios técnicos de execução e validação pela área técnica da Contratante, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

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

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

- O DRSXVI-Sorocaba possui atualmente em patrimônio aproximadamente mais de 250 itens de TI, contemplando switches, access point, servidores, firewall, computadores, entre outros.
- Necessidade eventual de fornecimento de peças de reposição, com aplicação de percentual de desconto sobre o valor de mercado, limitado ao teto financeiro estimado no Termo de Referência;
- Os serviços deverão ser executados in loco, nas dependências do Departamento Regional de Saúde de Sorocaba.

5. Papéis e responsabilidades

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

5.2. São obrigações do CONTRATADO

- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;
- 5.2.10. Garantir que a equipe técnica alocada na prestação dos serviços possua pleno conhecimento prático para operar e manter a infraestrutura local em estrita conformidade com as ferramentas e plataformas de segurança corporativa do Estado, participando de alinhamentos técnicos ou capacitações quando determinado pela SGGD ou DCIBER.

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

- 5.3.1 conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- 5.3.2. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
- 5.3.3. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

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

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

5.3.3.3. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

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

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

6. Modelo de execução do contrato

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 10 dias da assinatura do contrato

6.1.2 Após o recebimento do chamado, num prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas), o representante da empresa contratada deverá entrar em contato com a contratante, para receber a ordem de serviço, na qual constará o horário de início da execução da tarefa

6.1.3. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

6.1.3.1 Os serviços deverão ser realizados em horário que o prestador estará no Departamento Regional de Saúde de Sorocaba.

6.1.3.2 A manutenção preventiva ou corretiva, como também a instalação ou desinstalação somente será executada mediante autorização prévia do DRSXVI-Sorocaba.

6.1.3.3 As peças e suas quantidades, bem como o número de horas para a execução dos serviços, deverão corresponder ao efetivamente realizado, devendo a contratada se abster de propor peças, serviços e horas em desacordo com o realmente empregado em cada caso concreto.

6.1.3.4 A manutenção preventiva consistirá em procedimentos de manutenção visando prevenir situações que possam gerar falhas ou defeitos e, manter a conservação e o perfeito funcionamento dos equipamentos, obedecendo às recomendações do fabricante, bem como recomendar ao DRSXVI eventuais providências, que possam interferir no desempenho dos equipamentos.

6.1.3.5 A manutenção preventiva será executada diariamente, com o representante (funcionário) da CONTRATADA.

6.1.3.6 A manutenção corretiva consiste no atendimento às solicitações de serviços esporádicos, ausentes de programação prévia, a serem executados em caráter eventual e/ou especial, de acordo com o surgimento de ocorrências, quantas vezes forem necessárias, sempre que houver paralisação do equipamento ou quando for detectada necessidade de correção de defeito apresentado que possa prejudicar o funcionamento dos móveis /equipamentos, **inclusive com a substituição de peças.**

6.1.3.7 A manutenção corretiva somente será executada mediante requisições/autorização do Gestor do Contrato do Departamento Regional de Saúde de Sorocaba, a qualquer tempo e até mesmo em regime de urgência.

6.1.3.8 Os serviços serão executados no local onde o equipamento se encontra instalado, exceto nos casos em que, em função da natureza do defeito apresentado, haja necessidade de deslocá-lo até a oficina da contratada (na Sede do Departamento).

6.1.3.9 Os insumos, materiais e peças de reposição necessários para a manutenção preventiva/corretiva dos equipamentos/móveis, deverão ser fornecidos em todas as circunstâncias, pela empresa contratada, cuja obrigação abrangerá também o acondicionamento, transporte e demais procedimentos relacionados à remoção

e instalação do equipamento/móvel em manutenção.

6.1.3.10 As peças, componentes e acessórios, quando necessários, serão substituídos sempre por peças, componentes e acessórios novos e originais. Comprovada a não existência de peças originais no mercado, a empresa poderá substituir por peças similares, mediante prévia aprovação da Contratante, devendo as mesmas serem novas e sem uso, desde que não venha a comprometer o funcionamento dos aparelhos.

6.1.3.11 Sempre que ocorrer a necessidade de substituição de quaisquer peças, a Contratada deverá apresentar a discriminação das peças trocadas.

6.1.3.12 As peças fornecidas pela contratada deverão ter prazo de garantia igual ao oferecido pelo fabricante e o prazo de garantia dos serviços realizados deve ser de 90 (noventa) dias, a contar de sua aceitação.

6.1.3.13. A Contratada deverá executar os serviços, entregando o equipamento/móvel em perfeitas condições de uso, utilizando-se de pessoal qualificado, mediante emprego de técnica e ferramental adequado.

6.1.3.14 Em todas as intervenções realizadas, a contratada deverá apresentar relatório das atividades/serviços prestados, no qual deverá constar o número de patrimônio do equipamento/móvel no qual a manutenção foi realizada, quais as peças, qual o reparo realizado e apontadas as causas dos defeitos/anormalidades.

6.1.3.15 A garantia das peças e serviços deverá ser cumprida, independentemente do término ou rescisão do contrato, até o limite da garantia

6.1.4. Cronograma de realização dos serviços: conforme item 4.7 deste Termo de Referência

Local da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no endereço do Departamento Regional de Saúde de Sorocaba: Rua.Direitos Humanos, 123 - Jardim do Paço - CEP:18087-082.

6.3. Os serviços serão prestados no horário agendado com a Administração, dentro do horário de funcionamento do DRS XVI - Sorocaba.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada 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 Ferramentas técnicas apropriadas para manutenção de equipamentos de informática, como kits de chaves, multímetros, alicates, testadores de rede, entre outros;

6.4.2 Dispositivos e softwares de diagnóstico para identificação de falhas em hardware e rede;

6.4.3 Equipamentos de proteção individual (EPIs), conforme normas de segurança do trabalho vigentes;

6.4.4 Peças e componentes compatíveis com os equipamentos atendidos, conforme aprovação prévia da CTIC, quando a OS incluir fornecimento de material;

6.4.5. Materiais auxiliares como cabos de rede, conectores RJ-45, abraçadeiras e insumos de organização, conforme a necessidade técnica de cada atendimento;

6.4.6. Demais componentes de tecnologia conforme o serviço a ser prestado.

Especificação da garantia do serviço

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

Formas de transferência de conhecimento

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

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.8. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo

Mecanismos formais de comunicação

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

- 6.9.1. Ordem de Serviço;
- 6.9.2. Ata de Reunião;
- 6.9.3. Ofício;
- 6.9.4. Sistema de abertura de chamados;
- 6.9.5. E-mails e cartas;
- 6.9.6 Comunicadores instantâneos;
- 6.9.7. Mensagens instantâneas.

Formas de Pagamento

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

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.11. 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.

6.12. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS VII e VIII.

7. Modelo de gestão do contrato

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

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

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

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

Reunião Inicial

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

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

- 7.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- 7.9.1.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- 7.9.1.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 7.9.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 7.9.1.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 7.9.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

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

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

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

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

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

Fiscalização Administrativa

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

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

Gestor do Contrato

7.14. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros

formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

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

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

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

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

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

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

Critérios de medição e pagamento

7.21. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

7.22. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.22.1. não produzir os resultados acordados;

7.22.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.22.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.23. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.24. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os ~~seguintes~~ critérios previstos:

Do recebimento

7.25. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.25.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.26. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.27. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

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

7.29. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.29.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.30. 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.

7.31. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

7.33. 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.

7.34. 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.

7.35. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

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

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

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

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

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

7.35.6. A Contratada efetuará o pagamento à contratada dentro do prazo estabelecido de até 30 dias após a nota fiscal ser aprovada pelo gestor do Contrato

- 7.36. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 7.37. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 7.38. 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.

Procedimento de Teste de Inspeção

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

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

ID	Ocorrência	Glosa/Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 2 dias úteis.	Multa de 0,2 (dois décimos por cento) % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 15 (quinze) dias úteis.
		Após o limite de 15 (quinze) dias úteis, aplicar-se-á multa de 5 (cinco) % do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 80%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 70% e < 79%: 3% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 60% e < 69%: 5% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 60% e < 59%: 7% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 40% e < 49%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP < 40%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal + multa e avaliação de necessidade de rescisão contratual.
3	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência.
		Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 2 (dois) % do valor total do Contrato.

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

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

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

Liquidação

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

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

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

7.44.1. o prazo de validade;

7.44.2. a data da emissão;

7.44.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.44.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.44.5. o valor a pagar; e

7.44.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

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

7.48. 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.

7.49. 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.

7.50. 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.

7.51. 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

7.52. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

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

Forma de pagamento

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

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

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

7.57. 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.

7.58. 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.

Cessão de Crédito

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

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

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

7.61. 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, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.62. 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.

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

8. Do reajuste

8.1 Será adotado como índice de reajuste do Contrato o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI.

9. Critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de Execução

9.2. O prazo de vigência da contratação é de , contados da data estabelecida no contrato, 15 (quinze) meses prorrogável por, na forma do disposto no períodos sucessivos até o limite de 60 (sessenta) meses (5 anos) art. 107 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que a prorrogação seja vantajosa para a Administração Pública, respeitada a manutenção das condições mais vantajosas da proposta inicial e mediante termo aditivo.

Da Aplicação da Margem de Preferência

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

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

9.6. **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>;

9.7. **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;

9.8. **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.

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

9.10. **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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

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

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

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

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

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

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

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

9.23.5. Serão considerados apresentados na forma da lei, o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício assim apresentados

- por fotocópia das constantes no Livro Diário, com a indicação da numeração das páginas

do Livro, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou em outro órgão equivalente; ou,

- constantes no arquivo SPED, acompanhadas dos Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário e o Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital

9.23.6. O Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício deverão estar assinados pelo titular ou representante legal da entidade e por contador ou por outro profissional equivalente devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

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

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

Qualificação Técnica

9.26. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

9.26.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação

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

9.28. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.28.1. A empresa contratada deverá possuir capacidade técnica comprovada para atuar com a manutenção preventiva e corretiva de uma vasta gama de equipamentos de TI, incluindo estações de trabalho, notebooks, servidores, impressoras, scanners, nobreaks, switches, roteadores e demais ativos patrimoniais das Unidades, bem como a manutenção e ajustes técnicos na infraestrutura de rede, cabeamento estruturado, painéis de conexão, firewalls e dispositivos de segurança de rede ;

9.28.2. Os atestados devem comprovar a experiência mínima de 3 (três) anos do fornecedor na prestação de serviços acima relacionados, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes

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

9.30. 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 da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

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

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

9.31.2.bA declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

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

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

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

9.31.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

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

10. Estimativas do valor da contratação

[Conteúdo Sigiloso | Justificativa: Os licitantes, ao verem o preço máximo aceitável, tendem a formular propostas muito próximas ou exatamente nesse valor, em vez de buscarem seus preços mínimos.]

11. Adequação orçamentária

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do DRS XVI Sorocaba.

A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 090139

II) Fonte de Recursos: 150010002

III) Programa de trabalho: 10302093048500000 - 090204

IV) Elemento de despesa: 33903911

12. Responsáveis

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

GRACE MARTINS DE FREITAS

Diretor I



Assinou eletronicamente em 17/07/2026 às 17:14:59.

CAMILA ANTUNES DE CAMARGO

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 20/07/2026 às 07:00:03.

CARLOS EDUARDO RIBEIRO DE MOURA

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 20/07/2026 às 10:38:50.