

ESP-CTO. EST. EDUC. TECNOL. P. SOUZA - CEETEP

Termo de Referência 196/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
196/2025	102401-ESP-CTO. EST. EDUC. TECNOL. P. SOUZA - CEETEP	APARECIDO CARLOS BEGA JUNIOR	16/04/2026 14:38 (v 0.12)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	214/2025	136.00005416/2026-44

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de subscrição de licenças de software de revendedor autorizado Adobe Creative Cloud e Adobe Acrobat Studio, por 36 meses para a Administração Central e as Unidades de Ensino do CEETEPS, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, de acordo com as subdivisões na forma de itens que compõem este instrumento **e seu Apêndice I – Especificações Técnicas.**

ITEM	DESCRIÇÃO	TIPO	CATSER	CONTABILIZA	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL
1	Adobe Creative Cloud All Apps NAMED Pro ETLA (Ad. Central) - 36 meses, conforme Especificações Técnicas	Licença Nomeada	27502	216003	Unidade	30
2	Adobe Creative Cloud All Apps SHARED Device ETLA (Etecs - High Education) - 36 meses, conforme Especificações Técnicas	Licença por dispositivo compartilhado	27502	216003	Unidade	1.722
3	Adobe Creative Cloud All Apps SHARED Device ETLA (Fatecs) - 36 meses, conforme Especificações Técnicas	Licença por dispositivo compartilhado	27502	216003	Unidade	1.369
4	Adobe Acrobat Studio - Licenciamento ETLA Enterprise, 36 meses, conforme Especificações Técnicas	Licença Nomeada	27502	216003	Unidade	96

1.1.1. Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema Compras.gov.br/**Contabiliza** e as disposições deste Termo de Referência, prevalecem as disposições deste Termo de Referência.

1.1.2. Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o Decreto estadual nº 68.185, de 11 de dezembro de 2023.

1.1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto no Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023.

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, elaborado nos termos do Decreto estadual nº 68.017, de 11 de outubro de 2023.

1.2.1. *O serviço é enquadrado como serviço contínuo, sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra, e sem predominância de mão de obra, tendo em vista o Estudo Técnico Preliminar.*

1.2.2. *O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses, contados da data de assinatura do contrato.*

1.3. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à vigência da contratação.

Subcontratação

1.4. *O Contratado não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual.*

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP : 62823257000109-0-000001/2026;

II) Data de publicação no PNCP: 27/06/2025;

III) Id do item no PCA: 186;

IV) Classe/Grupo: 182 ;

V) Identificador da Futura Contratação:102401-228/2026

2.3. Em relação às contratações de TIC, este objeto se alinha às disposições do Decreto 67.799/2023, que institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2023 a 2026, no âmbito da Administração Pública direta e autárquica do Estado de São Paulo e dá providências correlatas.

2.4. Nesse passo, a referida contratação encontra-se de acordo com as diretrizes da área de TIC, estabelecida no PDTIC 2023-2026 do CEETEPS publicado na página oficial.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Não se aplica, conforme justificativa constante no Estudo Técnico Preliminar.

Indicação de marcas ou modelos

4.2. Na presente contratação será admitida somente a indicação do fabricante Adobe, conforme estabelecido no objeto e no Apêndice I – Especificações Técnicas deste termo, de acordo com o justificado no Estudo Técnico Preliminar.

Da exigência de carta de solidariedade

4.3. Em caso de fornecedor revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

Garantia da contratação

4.4. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Vistoria

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

Validade da Proposta

4.6. A validade da proposta deverá ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

Condições para a formalização da contratação

4.7. Apresentar, antes da assinatura do contrato:

a) Para o caso de adjudicatária em situação de recuperação judicial: apresentação, antes da assinatura do contrato, de cópia do ato de nomeação do administrador judicial da adjudicatária, ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração recente, último relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido.

b) Para o caso de adjudicatária em recuperação extrajudicial: apresentação, antes da assinatura do contrato, de comprovação documental de que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas.

c) Indicação do (s) representante (s) legal (ais) da adjudicatária para assinatura do contrato: informando os dados pessoais (nome completo, CPF) e o cargo/função, com a última alteração contratual e, se for o caso, com procuração pública ou particular com firma reconhecida que lhe dê os poderes para a assinatura do contrato.

d) Ter o devido conhecimento das regras voltadas à prevenção de fraude e corrupção nas contratações públicas do CEETEPS, conforme disposto no Portaria CEETEPS - GDS n. 4317/2025; e

e) A certificação da ADOBE de revenda especializada em Governo, ou documento equivalente, que lhe autorize a disponibilizar software ADOBE a qualquer órgão público federal, estadual ou municipal.

Obrigações da contratada

4.8. A contratada, além de todas as determinações legais e infralegais aplicáveis, em especial as pactuadas, deverá:

a) Planejar, gerenciar e executar os serviços nas condições estipuladas, observando-se os parâmetros de boa técnica e as normas legais aplicáveis.

b) Disponibilizar plataforma para o gerenciamento das licenças, de acordo com o objeto pactuado, se for o caso.

c) Desenvolver os serviços contratados observando as especificações técnicas, dentro dos padrões pactuados.

d) Responsabilizar-se integralmente pelo fiel cumprimento dos serviços a serem prestados.

e) A CONTRATADA deve guardar sigilo dos dados e das informações postas à sua disposição, não podendo cedê-los a terceiros ou divulgá-los de qualquer forma sem anuência expressa da CONTRATANTE.

f) Prestar prontamente todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo Contratante, bem como eventuais documentos necessários.

g) Apresentar, a cada pagamento e sempre que exigido pela Contratante, se estiver na condição de recuperação judicial ou extrajudicial, as documentações que comprovem o devido cumprimento ao correspondente plano (judicial ou extrajudicial), conforme o caso, observando as normas legais e infralegais aplicáveis.

h) Fazer constar nas notas fiscais os códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômica – CNAE relacionados especificamente ao objeto da contratação, observando as normas legais e infralegais aplicáveis.

i) Atender aos critérios de sustentabilidade relacionados ao objeto contratado, conforme o caso.

- j) Fornecer diretamente o objeto, não podendo transferir a responsabilidade pelo objeto para nenhuma outra empresa ou instituição de qualquer natureza.
- k) Atender as recomendações e eventuais normativas acerca da Segurança da Informação conforme determinações do Contratante.
- l) Atender as normas legais e infralegais relacionadas ao objeto, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados.
- m) Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- n) Manter todas as condições de habilitação exigidas para a contratação, principalmente o licenciamento como revendedor autorizado Adobe com especialização em Governo (ou documento equivalente, que lhe autorize a disponibilizar softwares ADOBE a qualquer órgão público federal, estadual ou municipal), apresentando, sempre que exigido pela Administração, o respectivo documento comprobatório, em plena validade, que será requerida, ainda, para fins eventuais de prorrogação de contrato.
- o) Cumprir todas as normas previstas no Programa Radar Anticorrupção instituídas pelo Estado de São Paulo, bem como pelas normas de integridade do contratante, em especial, Portaria 4.317, de 04 de fevereiro de 2025.
- p) Deverá disponibilizar, de forma atualizada, todos os recursos disponíveis no site oficial da fabricante Adobe.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

- 5.1. A execução do objeto, local, horário, rotinas a serem cumpridas e todas as informações pertinentes encontram-se dispostas no Apêndice I – Especificações Técnicas deste termo.
- 5.2. A disponibilização da licença deverá ocorrer em até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da ordem de serviço.

Especificação da garantia do serviço

- 5.3. 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).

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1. 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.
- 6.2. 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.
- 6.3. As comunicações entre o Contratante 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.
- 6.4. O Contratante poderá convocar representante do Contratado para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 6.5. Após a celebração da contratação, o Contratante poderá convocar o representante do Contratado para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

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

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

Fiscalização

6.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelo(s) respectivo(s) substituto(s) (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, *caput*).

Fiscalização Técnica

6.9. 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 (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17).

6.10. 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 estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, inciso II).

6.11. O fiscal técnico realizará, em conformidade com cronograma físico-financeiro, as medições dos serviços executados e aprovará a planilha de medição emitida pelo Contratado (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, inciso III).

6.12. O fiscal técnico adotará medidas preventivas de controle de contratos, manifestando-se quanto à necessidade de suspensão da execução do objeto (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, inciso IV).

6.13. 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 (Lei federal nº 14.133, de 2021, art. 117, § 2º).

6.14. 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 estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, inciso II).

Fiscalização Administrativa

6.15. O fiscal administrativo do contrato 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 (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, incisos II e III).

6.16. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, inciso IV).

6.17. Sempre que solicitado pelo Contratante, o Contratado deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, nos termos do parágrafo único do art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021.

Gestor do Contrato

6.18. O gestor do contrato exercerá a atividade de coordenação dos atos de fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução processual visando, entre outros, à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e extinção do contrato (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, inciso III do art. 2º).

6.19. 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 estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso IX).

6.20. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, 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 estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VI).

6.21. 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 estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VIII).

6.22. 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 estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VII e parágrafo único).

6.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.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto observará o disposto nesta seção.

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

7.1.1.1. não tenha produzido os resultados acordados,

7.1.1.2. tenha deixado de executar as atividades contratadas, ou não as tenha executado com a qualidade mínima exigida; ou

7.1.1.3. tenha deixado de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os tenha utilizado com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Do recebimento

7.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, pelo(s) fiscal(is) técnico e administrativo, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (Art. 140, I, 'a', da Lei nº 14.133, de 2021 e arts. 17, X, e 18, VI, do Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

7.3. 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 refere a parcela a ser paga.

7.4. 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. 17, X, Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

7.5. 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. 18, VI, Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

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

7.7. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, que observará *os parâmetros definidos no Apêndice I - Especificações Técnicas*, 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 ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.7.1. 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.

7.7.2. 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.

7.7.3. 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 14.133, de 2021).

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

7.7.5. 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 cabíveis.

7.8. 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.

7.9. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (*dias*) 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, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.9.1. 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 (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VI);

7.9.2. 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;

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

7.9.4. Comunicar ao Contratado para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

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

7.10. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, se houver parcela incontroversa, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, com a comunicação ao Contratado para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento.

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

7.12. 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.

Liquidação

7.13. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, a contar de seu recebimento pela Administração, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, justificadamente, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais (art. 7º, I, e §§ 2º e 3º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022, c/c o Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

7.14. 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, caso aplicáveis:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e

f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.15. 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.

7.16. 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, de 2021.

7.17. 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, tais como proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 26 de abril de 2018 c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

7.18. 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.

7.19. 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.

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

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

Prazo de pagamento

7.22. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, desde que tenha sido finalizada a liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos do art. 2º, inciso II, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023.

7.23. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (art. 2º, inciso III, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023, c/c o art. 1º do Decreto estadual nº 32.117, de 1990), bem como incidirão juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

Forma de pagamento

7.24. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para depósito em conta corrente bancária em nome do Contratado no Banco do Brasil S/A.

7.24.1. Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome do Contratado no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais– CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pelo Contratado, de que os registros estão suspensos, nos termos do art. 8º da Lei estadual nº 12.799, de 2008.

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

7.26. O Contratante poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

7.26.1. 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. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. 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**.

Regime de execução

8.2. O regime de execução do contrato será empreitada por **preço global**.

Exigências de habilitação

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos das seções subsequentes deste item 8, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

Habilitação jurídica

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

8.5. Sociedade empresária: 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;

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

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

8.8. 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;

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.11. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.12. 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 aos 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;

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

8.14. 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;

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

8.16. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.17. Caso o fornecedor se considere isento ou imune de tributos relacionados ao objeto contratual, em relação aos quais seja exigida regularidade fiscal neste instrumento, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.18. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

8.19. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de sociedade simples;

8.20. Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de empresário individual ou sociedade empresária;

Outras comprovações

8.21. Declaração subscrita por representante legal do licitante, atestando que:

- a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do art. 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;
- b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no art. 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no art. 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017, quando o caso;
- c) apresentará, por ocasião da celebração do contrato, a certificação da ADOBE de revenda especializada em Governo, ou documento equivalente, que lhe autoriza a disponibilizar software ADOBE a qualquer órgão público federal, estadual ou municipal;
- d) tem o devido conhecimento das regras voltadas à prevenção de fraude e corrupção nas contratações públicas do CEETEPS, conforme disposto no Portaria CEETEPS - GDS n. 4317/2025, anexa ao edital;
- e) atenderá, caso seja a adjudicatária do certame, todas as condições para assinatura contrato, conforme exigências indicadas neste Termo;
- f) que não se enquadra nas vedações previstas no item 3.6 do Edital.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

[Conteúdo Sigiloso | Justificativa: 9.1. O valor estimado da contratação tem caráter sigiloso e não será tornado público antes de definido o resultado do julgamento das propostas. O valor estimado da contratação foi definido com observância do disposto no Decreto estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.]

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Estado.

10.2. No presente exercício, a contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 482801/48062;

II) Fonte de Recursos: 150010001;

III) Programa de Trabalho: 12 363 4809 5292 0000;

IV) Elemento de Despesa: 339040

V) Plano Interno: 000.000.0100.

10.3. Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11. 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](#).

CRISTINA MALLIA

Responsável Técnico



Assinou eletronicamente em 16/04/2026 às 14:38:15.

DOUGLAS HAMILTON DE OLIVEIRA

Coordenador Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação - Requisitante



Assinou eletronicamente em 16/04/2026 às 13:43:03.

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 - Anexo I - Especificacoes Tecnicas - Adobe.pdf (372.84 KB)

Administração Central
Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação

Apêndice I – Especificações Técnicas

1. Definição do Objeto

Prestação de serviços de subscrição de licenças de software **Adobe Creative Cloud All Apps** e **Adobe Acrobat Studio** por 36 meses para a Administração Central e Unidades de Ensino do CEETEPS.

2. Condições Gerais da Contratação

ITEM	DESCRIÇÃO	TIPO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Adobe Creative Cloud All Apps NAMED Pro ETLA (Adm Central) - 36 meses, conforme Especificações Técnicas	Licença Nomeada	Unidade	30
2	Adobe Creative Cloud All Apps SHARED Device ETLA (Etecs – High Education) - 36 meses, conforme Especificações Técnicas	Licença por dispositivo compartilhado	Unidade	1.722
3	Adobe Creative Cloud All Apps SHARED Device ETLA (Fatecs) - 36 meses, conforme Especificações Técnicas	Licença por dispositivo compartilhado	Unidade	1.369
4	Adobe Acrobat Studio - Licenciamento ETLA Enterprise, 36 meses, conforme Especificações Técnicas	Licença Nomeada	Unidade	96

~~2.1.~~ O prazo de vigência da contratação é de **36 (trinta e seis)** meses contados da assinatura do contrato.

3. Subcontratação

3.1. A contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto.

4. Atualização de software e suporte

4.1. As licenças devem prover atualizações automáticas dos softwares durante a vigência do contrato;

4.2. A empresa proponente deverá proporcionar corpo técnico qualificado especializado para garantir os serviços de assistência técnica;

4.3. Durante o período de garantia o fornecedor executará, sem ônus adicionais, correções de falhas (bugs) de software;

5. Vistoria

Administração Central
Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação

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

6. Validade da Proposta

6.1. A validade da proposta deverá ser de no mínimo **90 (noventa) dias**.

7. Inviabilidade de participação de interessadas sob a forma de consórcios

8. Modelo de execução de objeto

8.1. 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.

9. Condições de disponibilização das licenças

9.1.1. O prazo de disponibilização deverá ser efetuado conforme abaixo, após assinatura do contrato entre as partes:

Item	Descrição da solução	Quantidade	Prazo
1	Adobe Creative Cloud All Apps NAMED Pro ETLA (Adm Central) - 36 meses, conforme Especificações Técnicas	30	Até 5 dias úteis a contar do recebimento da ordem de serviço
2	Adobe Creative Cloud All Apps SHARED Device ETLA (Etecs – High Education) - 36 meses, conforme Especificações Técnicas	1.722	Até 5 úteis dias a contar do recebimento da ordem de serviço
3	Adobe Creative Cloud All Apps SHARED Device ETLA (Fatecs) - 36 meses, conforme Especificações Técnicas	1.369	Até 5 úteis dias a contar do recebimento da ordem de serviço
4	Adobe Acrobat Studio - Licenciamento ETLA Enterprise, 36 meses, conforme Especificações Técnicas	96	Até 5 úteis dias a contar do recebimento da ordem de serviço

9.1.2. As licenças deverão ser entregues no seguinte endereço eletrônico:

Área	Endereço/Endereço eletrônico/Telefone
Centro Paula Souza Administração Central Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação	Rua dos Andradas, 140 – Santa Ifigênia CEP 01208-000 – SP – SP cgtic@cps.sp.gov.br 11 3324-3790 / 3791

Administração Central
Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 9.1.3.** A CONTRATADA deverá disponibilizar as licenças, em conformidade com o respectivo prazo estabelecido neste documento.

10. Do Pagamento

- 10.1.** Os pagamentos serão realizados conforme cronograma abaixo, observadas as regras do Termo de Referência:

1ª PARCELA	30 (trinta) dias após o recebimento definitivo das licenças
2ª PARCELA	12 (doze) meses da assinatura do contrato
3ª PARCELA	24 (vinte e quatro) meses da assinatura do contrato

- 10.2.** O objeto será contratado pelo preço ofertado na proposta da licitante vencedora, que será **fixo e irrevogável** pelo período de 36 (trinta e seis) meses.

11. Da Responsabilidade da Contratada

- 11.1.** Planejar, gerenciar e executar os serviços nas condições estipuladas, observando-se os parâmetros de boa técnica e as normas legais aplicáveis;
- 11.2.** Disponibilizar plataforma para o gerenciamento das licenças, de acordo com o objeto pactuado;
- 11.3.** Desenvolver os serviços contratados observando as especificações técnicas, dentro dos padrões pactuados;
- 11.4.** Responsabilizar-se integralmente pelo fiel cumprimento dos serviços a serem prestados;
- 11.5.** Guardar sigilo dos dados e das informações eventualmente colocadas à sua disposição, não podendo cedê-los a terceiros ou divulgá-los de qualquer forma sem anuência expressa da Contratante;
- 11.6.** Prestar prontamente todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo Contratante, bem como eventuais reclamações e documentos necessários;
- 11.7.** Apresentar, a cada pagamento e sempre que exigido pela Contratante, se estiver na condição de recuperação judicial ou extrajudicial, as documentações que comprovem o devido cumprimento ao correspondente plano (judicial ou extrajudicial), conforme o caso, observando as normas legais e infralegais aplicáveis;
- 11.8.** Fazer constar nas notas fiscais os códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômica – CNAE relacionados especificamente ao objeto da contratação, observando as normas legais e infralegais aplicáveis;

Administração Central

Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 11.9.** Atender aos critérios de sustentabilidade relacionados ao objeto contratado, conforme o caso;
- 11.10.** Fornecer diretamente o objeto, não podendo transferir a responsabilidade pelo objeto para nenhuma outra empresa ou instituição de qualquer natureza;
- 11.11.** Atender as recomendações e eventuais normativas acerca da Segurança da Informação conforme determinações do Contratante;
- 11.12.** Atender as normas legais e infralegais relacionadas ao objeto, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados;
- 11.13.** Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 11.14.** Manter todas as condições de habilitação exigidas para a contratação;
- 11.15.** Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

12. Da Responsabilidade da Contratante

- 12.1.** Nomear Gestor e Fiscal do Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 12.2.** Prestar à CONTRATADA as informações e os esclarecimentos eventualmente necessários à execução do objeto;
- 12.3.** Analisar os pedidos de alteração solicitados pela CONTRATADA antes de disponibilizar do objeto;
- 12.4.** Atestar as faturas correspondentes, por intermédio de servidor competente;
- 12.5.** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos e determinações preestabelecidos em Contrato;
- 12.6.** Efetuar o pagamento devido pela disponibilização do objeto, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas;
- 12.7.** Comunicar oficialmente, por escrito, à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no fornecimento do objeto, determinando o que for necessário à sua regularização;
- 12.8.** Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

Administração Central
Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação

12.9. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

13. Descrição técnicas dos itens

13.1. Itens 1,2 e 3: Adobe Creative Cloud All Apps deverão atender aos seguintes requisitos técnicos:

- a) Adobe Photoshop:** Edição e manipulação de imagens digitais, criação de composições e retoques avançados.
- b) Adobe Illustrator:** Criação de ilustrações vetoriais, como logotipos, gráficos e desenhos artísticos escaláveis.
- c) Adobe InDesign:** Design de publicações e layouts para revistas, livros, folhetos e materiais impressos.
- d) Adobe Premiere Pro:** Edição de vídeos profissionais, com suporte para multicâmeras e ferramentas avançadas de pós-produção.
- e) Adobe After Effects:** Criação de animações, gráficos em movimento e efeitos visuais para vídeos e apresentações.
- f) Adobe Acrobat Pro DC:** Criação, edição e assinatura de documentos PDF com recursos avançados de colaboração.
- g) Adobe Fresco:** Pintura e desenho digital com pincéis que imitam técnicas tradicionais.
- h) Adobe Dimension:** Design e renderização de produtos em 3D para prototipagem e visualização realista.
- i) Adobe Express:** Criação simplificada de gráficos, vídeos e páginas web para redes sociais.
- j) Adobe Animate:** Criação de animações 2D e conteúdo interativo para jogos e aplicativos.
- k) Adobe Media Encoder:** Codificação e exportação de vídeos em diversos formatos otimizados.
- l) Adobe Audition:** Edição, mixagem e restauração de áudio profissional para vídeos e podcasts.
- m) Adobe Character Animator:** Animação de personagens em tempo real com base em expressões faciais capturadas.
- n) Adobe Dreamweaver:** Desenvolvimento de sites com ferramentas visuais e edição de código.
- o) Adobe XD:** Criação de designs de interfaces e protótipos interativos para aplicativos e websites.
- p) Adobe Lightroom:** Edição e organização de fotografias com ferramentas profissionais.
- q) Adobe Bridge:** Organização e pré-visualização de arquivos multimídia em projetos criativos.

Administração Central**Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação**

- r) **Adobe FrameMaker**: Produção e publicação de documentos técnicos e complexos.
- s) **Adobe RoboHelp**: Criação de conteúdos de ajuda online, como guias e FAQs.
- t) **Adobe Campaign**: Gerenciamento de campanhas de marketing multicanal.
- u) **Adobe Experience Manager (AEM)**: Gerenciamento de conteúdo para marketing digital e experiências web.
- v) **Adobe Analytics**: Ferramenta para análise de dados de marketing e comportamento de usuários.
- w) **Adobe Marketo Engage**: Automação de marketing e geração de leads.
- x) **Substance Painter**: Pintura de texturas em modelos 3D com alta precisão.
- y) **Substance Designer**: Criação de materiais e texturas personalizadas para projetos 3D.
- z) **Substance Sampler**: Geração de materiais 3D realistas a partir de fotografias ou ajustes.
- aa) **Substance Stager**: Montagem e renderização de cenas 3D com iluminação e câmera realistas.
- ab) **Adobe Creative Cloud**: Plataforma integrada de armazenamento e colaboração em projetos criativos.
- ac) **Adobe Acrobat Sign**: Ferramenta para assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica.

13.2. Item 4: Adobe Acrobat Studio deverá atender aos seguintes requisitos técnicos:

- a) **Compatibilidade multiplataforma**: Suporte para sistemas operacionais Windows e macOS.
- b) **Certificações de segurança**: ISO 27001:2013, ISO 27017:2015, ISO 27018:2019 e ISO 22301:2019.
- c) **Recursos de acessibilidade**: Compatibilidade com leitores de tela, geração de textos acessíveis para impressoras em braile, leitura em voz alta, suporte para comandos de navegação acessíveis.
- d) **Segurança avançada**: Leitura de PDFs em formato de segurança, evitando execução de arquivos maliciosos.
- e) **Edição avançada de PDFs**: Capacidade de criar, editar, dividir, unir, girar, reordenar, compactar e anonimizar arquivos PDF.
- f) **Digitalização e conversão**: Conversão de documentos digitalizados para formatos como Word, Excel e PowerPoint, com tecnologia OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres).
- g) **Assinatura digital**: Inclusão de assinaturas digitais e campos preenchíveis em formulários PDF.
- h) **Compactação eficiente**: Redução de tamanho de arquivos em até 80% sem perda de qualidade.

Administração Central**Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação**

- i) **Gerenciamento centralizado:** Disponibilidade de "Admin Console" para gestão de licenças, com funcionalidades como single-sign-on, criação de grupos e subgrupos, e controle de acesso.
- j) **Atualizações automáticas:** Atualizações gratuitas e configuráveis para horários específicos.

13.3. Para detalhamento acessar a lista completa contida em <https://www.adobe.com/br/creativecloud/all-apps.html#cc-see-whats-included>.

- 14. Deve permitir o acesso a todos os aplicativos em suas versões atuais e novas versões, em atualizações, extensões e correções dos produtos, durante todo o período de vigência.
- 15. Deverá ser compatível com Windows 10 e superiores e compatível com Macintosh macOS versão 14.6 ou superiores.
- 16. Deverá disponibilizar, de forma atualizada, todos os recursos disponíveis no site oficial da fabricante Adobe.
- 17. Deverá oferecer suporte técnico prestado diretamente pela fabricante durante todo o período de vigência do contrato, através de e-mail ou telefone, para resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas.
- 18. Os serviços de atendimento e suporte técnico serão disponibilizados em horário comercial, em dias úteis, através de telefone ou via web, em idioma português do Brasil.