

# Termo de Referência 180/2023

## Informações Básicas

<b>Número do artefato</b>	<b>UASG</b>	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
180/2023	254420-FUNDACAO OSWALDO CRUZ /RJ	JEAN PIERRE VOLPONI PATRICIO	09/02/2024 10:00 (v 14.0)
<b>Status</b>			
CONCLUIDO			

## Outras informações

<b>Categoria</b>	<b>Número da Contratação</b>	<b>Processo Administrativo</b>
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	90355/2022	25380.000575/2023-21

## 1. Definição do objeto

### CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência trata da a contratação de serviços técnicos especializados na operação de infraestrutura, atendimento à usuários e segurança de Tecnologia da Informação e Comunicação, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços, para atendimento das demandas da Fiocruz.

1.1.1. Os 02 (dois) grupos foram estruturados da seguinte forma:

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC	26980	Valor Fixo Mensal	24	R\$ 1.011.815,27	R\$ 24.283.566,48
	2	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	27014	Valor Fixo Mensal	24	R\$ 1.619.605,50	R\$ 38.870.532
2	1	Serviços técnicos especializados de Segurança da Informação	27014	Valor Fixo Mensal	24	R\$ 498.404,81	R\$ 11.961.715,44

1.2. A solução objeto desta contratação constitui item de natureza comum, ou seja, atende aos padrões de desempenho e objetividade com especificação usual no mercado.

1.3. O objeto será adjudicado pelo menor preço global por lote, respeitando os valores máximos por item, conforme especificações constantes neste Termo de Referência e licitado em lotes separados.

1.3.1. Para que se possa evitar a inviabilidade de competição, decidiu-se por separar o objeto em dois lotes, de forma que no Lote I foram alocados os itens com maior semelhança entre si, sendo estes *Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC* e *Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC*. Separando, desta forma, no Lote II, o item *Serviços técnicos especializados de Segurança da Informação*, para o qual entende-se que o mercado oferta maior quantidade de soluções especializadas, possibilitando assim que empresas especializadas possam concorrer apenas em sua área de atuação. O parcelamento da contratação em lotes da seguinte forma:

1.3.1.1. Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC e Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC (Lote 1);

1.3.1.2. Serviços técnicos especializados de Segurança da Informação (Lote 2).

1.4. Devido a alta complexidade envolvida na presente contratação, o prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, conforme recomenda a Portaria SGD-MGI nº 1.070/2023, podendo ser prorrogado por interesse das partes, na forma dos artigos 106, 107 da Lei 1433

1.5. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

1.6. A solução objeto deste termo de referência não consta nos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas publicados pelo Órgão Central do SISP.

1.7. Não foi possível a utilização do Catálogo Eletrônico de Padronização do Governo Federal, em razão do item, objeto da pretensa contratação, ainda não constar no mesmo.

1.8. A presente contratação enquadra-se no que estabelece a Instrução Normativa Nº 94, de 23 de dezembro de 2022, seus anexos e suas alterações, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. Ante o exposto, cabe ressaltar que os artefatos da contratação, nos quais o presente termo está incluído, foram elaborados de acordo com o que preconiza a citada instrução normativa.

1.9. A solução pretendida consiste na contratação de serviços de operação de infraestrutura, segurança da informação e atendimento à usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, utilizando modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços, de acordo com o que preceitua a Portaria SGD/ME Nº 1.070 de junho de 2023. Os serviços estão contemplados no Catálogo de Serviços (Anexo VI), o qual poderá ser adaptado conforme necessidade e em comum acordo entre a Contratante e a Contratada.

1.10. A gestão do(s) contrato(s) será centralizada na COGETIC, tendo como objetivo a padronização da nas formas de prestação de serviços e diminuição da pulverização contratual na instituição, não obstante, a gestão central será auxiliada, com amparo no que orienta a IN 94/2022, em seu art. 2º, inciso V, alínea e), pela utilização de fiscais setoriais para auxílio na fiscalização e gestão do contrato, por cada uma das 18 (dezoito) unidades participantes, na figura do fiscal setorial.

## 2. Fundamentação da contratação

### FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, bem como no Anexo IX - Dimensionamento, apêndices deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

#### 2.2.1. DFD 866/2023 - Sustentação de Serviços de Segurança da Informação

- I) ID PCA no PNCP: 33781055000135-0-000001/2024
- II) Data de publicação no PNCP: 20/05/2023
- III) ID do item no PCA: 698;
- IV) Classe/Grupo: 162 - Serviços de Gerenciamento em Tecnologia da Informação (TIC);
- V) Identificador da Futura Contratação: 254420-90392/2023.

#### 2.2.2. DFD 864/2023 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC

- I) ID PCA no PNCP: 33781055000135-0-000001/2024
- II) Data de publicação no PNCP: 20/05/2023
- III) Id do item no PCA: 697;
- IV) Classe/Grupo: 162 - Serviços de Gerenciamento em Tecnologia da Informação (TIC);
- V) Identificador da Futura Contratação: 254420-90393/2023.

#### 2.2.3. DFD 865/2023 - Contratação de Serviços de Suporte e Atendimento ao Usuário (Service Desk)

- I) ID PCA no PNCP: 33781055000135-0-000001/2024
- II) Data de publicação no PNCP: 20/05/2023
- III) Id do item no PCA: 713;
- IV) Classe/Grupo: 168 - Serviços Auxiliares de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- V) Identificador da Futura Contratação: 254420-90404/2023.

2.2.4. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2020-2023 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2023 da Fundação Oswaldo Cruz- FIOCRUZ, conforme demonstrado abaixo:

<b>ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS</b>		

ID	Eixo	Objetivos Estratégicos
OETIC 02	Infraestrutura e Operação	Ampliar o uso da Nuvem Fiocruz em detrimento ao uso de recursos locais para sustentando os serviços de TIC
OETIC 04	Dados e Segurança	Elevar o grau de maturidade da Fiocruz em termos de proteção de dados pessoais e ações de segurança da informação

ALINHAMENTO AO PDTIC 2023			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
AETIC 02	Infraestrutura e Operação	IETIC 02	Ampliar o uso da Nuvem Fiocruz em detrimento ao uso de recursos locais para sustentando os serviços de TIC
AETIC 04	Dados e Segurança	IETIC 04	Elevar o grau de maturidade da Fiocruz em termos de proteção de dados pessoais e ações de segurança da informação

### 2.2.5. Alinhamento a Plataforma de Cidadania Digital

2.2.5.1. Não aplicável ao art.3º do DECRETO Nº 8.936, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2016.

2.3. A pretensão contratual envolve a realização de procedimento licitatório regular para seleção de empresa para prestação de serviços técnicos especializados continuados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática aos usuários da Fiocruz de acordo com as especificações constante neste Termo de Referência.

2.4. Os serviços são fundamentais para garantir a disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseado em Tecnologia de Informação e Comunicação. E os serviços de atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática que permite a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários da Fiocruz.

2.5. Assim sendo os serviços a serem contratados constituem-se elemento essencial para que a Fiocruz possa desempenhar adequadamente suas funções.

2.6. A contratação dos serviços é de grande relevância, pois com o término do contrato vigente, faz-se necessário assegurar um meio que proporcione a continuidade dos serviços de tecnologia da informação disponibilizados.

2.7. Os serviços que constituem o objeto do presente Termo de Referência são o resultado da análise das necessidades da Fiocruz e de seus projetos institucionais na área de TI, e referem-se aos serviços de apoio que suportam as atividades realizadas pelos servidores públicos da Instituição. Ressaltando-se que a presente prestação de serviços não contempla atividades previstas no Plano de Carreira e Cargos de Ciência e Tecnologia, Produção e Inovação em Saúde Pública no âmbito da Fiocruz, portanto enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507 de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não incidindo em seu art. 3º, § 1º. Outrossim, as atividades objetos da pretendida contratação constam na Portaria MPDG nº 443/2018, inciso XXIII.

2.8. Em relação a memória de cálculo, foi realizada uma análise da expectativa de consumo anual com base nas atividades atualmente realizadas e na expectativa de crescimento da demanda. Os cálculos estão detalhados no Estudo Técnico Preliminar. E foram utilizados os parâmetros da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023.

2.9. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

### **3. Descrição da solução**

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

3.1. A solução pretendida consiste na contratação de serviços de operação de infraestrutura, segurança da informação e atendimento à usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, utilizando modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços, de acordo com o que preceitua a Portaria SGD/ME Nº 1.070 de junho de 2023. Os serviços estão contemplados no Catálogo de Serviços (Anexo VI), o qual poderá ser adaptado conforme necessidade e em comum acordo entre a Contratante e a Contratada.

#### **3.9. Contextualização e Justificativa da Contratação**

3.9.1. A Fundação Oswaldo Cruz - Fiocruz atua como instituição estratégica para o Estado no campo da Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde que tem como missão produzir, disseminar e compartilhar conhecimentos e tecnologias voltados para o fortalecimento e a consolidação do Sistema único de Saúde (SUS), assim contribuindo para a promoção da saúde e da qualidade de vida da população brasileira.

3.9.2. A Fundação está instalada em dez estados e conta com um escritório em Moçambique, na África. Além dos institutos sediados no Rio de Janeiro, a Fiocruz tem unidades nas regiões Nordeste, Norte, Sudeste e Sul do Brasil, como também no Distrito Federal. A partir de seus projetos de ampliação, foram criadas bases para a institucionalização de unidades - escritórios - no Ceará, Mato Grosso do Sul, Piauí e Rondônia. Ao todo, são 16 unidades técnico-científicas, voltadas para ensino, pesquisa, inovação, assistência, desenvolvimento tecnológico e extensão no âmbito da saúde.

3.9.3. Há ainda uma unidade técnica de apoio, atuante na produção de animais de laboratório e derivados de animais. As quatro unidades técnico-administrativas são dedicadas ao gerenciamento Físico da Fundação, às suas operações comerciais e à gestão econômico-financeira.

3.9.4. Para auxiliar a Fundação Oswaldo Cruz a alcançar seus objetivos estratégicos, a Tecnologia da Informação (TI) tem sido substancial, de modo a suportar as atividades realizadas nas unidades da Fiocruz. Com a evolução das tecnologias de TI, principalmente a Internet, está sendo possível utilizar as tecnologias da informação para democratizar o acesso a informação e aprimorar a qualidade dos serviços prestados a sociedade através do Governo Eletrônico (eGOV).

3.9.5. Para disponibilizar os sistemas e informações através da Internet, se faz necessária uma infraestrutura complexa, formada por equipamentos, softwares e protocolos de redes, funcionando de forma interligada, meticulosamente planejada e implementada. Além disso, as Unidades da Fiocruz mantêm armazenadas em seus servidores informações sensíveis, como por exemplo, informações de pacientes, estudos, pesquisas, patentes, fórmulas, etc.

3.9.6. Assim é compreensível que uma Instituição de grande porte, complexa, composta de diversas unidades dispersas geograficamente e no número expressivo da força de trabalho, possua uma infraestrutura de TIC que dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em: segurança, rede de comunicação de dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup e recursos de armazenamento de dados.

3.9.7. Por óbvio, essa infraestrutura de TIC deve operar em alta disponibilidade e resiliência a falhas, e requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada.

3.9.8. E tendo em vista que a tecnologia da informação não é uma de suas atividades fim, ou seja, é um serviço que foge aos objetivos principais de suas atividades, a Fiocruz opta por não inchar sua estrutura, buscando outras formas de alcançar seus objetivos sem prejuízo de desempenho nas áreas em que se propôs a atuar.

3.9.9. Assim, para suprir as necessidades na área de TIC, a Fiocruz visa a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

3.9.10. Os serviços que constituem o objeto do presente Termo de Referência são o resultado da análise das necessidades da Fiocruz e de seus projetos institucionais na área de TI, e referem-se aos serviços de apoio que suportam as atividades realizadas pelos servidores públicos da Instituição. Ressalvando-se que a presente prestação de serviços não contempla atividades.

3.9.11. A contratação dos serviços é de grande relevância, pois com o término do contrato vigente, faz-se necessário assegurar um meio que proporcione a continuidade dos serviços de tecnologia da informação e comunicação disponibilizados.

### **3.10. Alteração do Catálogo de Serviços**

3.10.1. A alteração do catálogo de serviços somente poderá ocorrer mediante aditamento contratual, desde que se observe as seguintes vedações:

- a) inclusão de atividades não relacionadas à natureza ou objeto da contratação;
- b) alteração da formação de preços original, que orientou a realização do certame.

### 3.11. Estimativa da Demanda

3.11.1. As tabelas abaixo consolidam a estimativa da demanda, esta encontra-se detalhada no Anexo IX deste Termo de Referência.

Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC

Grupo/ITEM	Categoria de Serviço	CBO de referência	PERFIL	Quant. Total	CD	TS	IC	TC	CO	ET	IC	EN	SP	Far	Fio-CE	GERE	BI	AM	IC	CI	CT	IF	FI	GM	IL	MD	IN	CS	SI	NI	IO	CM	SR	OB	IO	IR	
Grupo 1 - Item 01 - Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC	Central de Serviços (CES)	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	4	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	5	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Atendimento Especializado (SUP)	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	
		3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	22	0	0	6	0	0	1	0	2	0	1	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Senior	9	0	0	0	0	0	5	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	2124-20	Analista de suporte computacional Junior	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2124-20	Analista de suporte computacional Pleno	28,5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	2	0,5	1	1	0	9	1	0	8	2	
	2124-20	Analista de suporte computacional Senior	21	2	0	8	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	0	
Gerenciamento de Serviços de Atendimento ao usuário (GER)	1425-5, 1425-15	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	2,5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	1	0	
	<b>QUANTIDADES TOTAIS</b>		<b>102,0000</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>3</b>		

Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC

Grupo/ITEM	Categoria de Serviço	CBO de referência	PERFIL	Quant. Total	CDTS	ICTB	COGETIC	ENSP	Far	Fio-CE	GEREB	IAM	ICC	ICT	IFF	IGM	ILMD	INCQS	SINI	OCMS	ROBIO	IRRR					
	Banco de Dados	2123-5	Administrador de banco de dados - Pleno	5,25	0	0	2	0	0	0	0,25	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0				
		2123-5	Administrador de banco de dados - Senior	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			
	Monitoramento (NOC)	2124-20	Analista de suporte computacional Junior	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
	Conectividade e Comunicação	2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Junior	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0			
		2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	6	0	0	1	0	1	0,5	0,5	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		
		2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Senior	8	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0		
		3133-05, 3133-10	Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Junior	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		2124-20	Analista de suporte computacional Pleno	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	
		2124-20	Analista de suporte computacional Senior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Armazenamento e Backup	2123-15	Administrador de sistemas operacionais Junior	1,5	0	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		2123-15	Administrador de sistemas operacionais Pleno	3,9	0	0,5	2	0	0	0	0,5	0	0,4	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Grupo 1 - Item 02 - Serviços especializados de operação da infraestrutura	2123-15	Administrador de sistemas operacionais Senior	10	1,5	0	1	3,5	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0,5	0	1	0	0	2	0		
	2123-15	Administrador de sistemas operacionais Junior	1,5	0	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2123-15	Administrador de sistemas operacionais Pleno	6,25	0	0,5	3	0	0,8	0,5	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
	2123-15	Administrador de sistemas operacionais Senior	13	1,5	0	4	4,5	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0,5	0	1	0	0	1	0	0	
	2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Pleno	1,25	0	0	1	0	0	0	0,25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Senior	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2124-20	Analista de suporte computacional Junior	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2124-20	Analista de suporte computacional Pleno	7,5	0	0	2	0	0	0	0,5	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	2124-20	Analista de suporte computacional Senior	6,75	0	0	3	0	0,8	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
		2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Junior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Senior	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Serviços técnicos especializados de Segurança da Informação

Grupo/ITEM	Categoria de Serviço	CBO de referência	PERFIL	Quant. Total	CDTS	ICTB	COGETIC	ENSP	Far	Fio-CE	GEREB	IAM	ICC	ICT	IFF	IGM	ILMD	INCQS	INI	IOC	MS	ROB	BIO	IRR			
Grupo 2 - Item 01 - Serviços técnicos especializados de Segurança da Informação	Segurança Operacional	2123-20	Administrador e m segurança da informação - Pleno	6	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0			
		2123-20	Administrador e m segurança da informação - Senior	5	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		2123-20	Administrador e m segurança da informação - Junior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Segurança defensiva e inteligência (SOC)	2123-20	Administrador e m segurança da informação - Pleno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		2123-20	Administrador e m segurança da informação - Senior	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
		2123-20	Administrador e m segurança da informação - Junior	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Segurança, Riscos e Conformidade	2123-20	Administrador e m segurança da informação - Pleno	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		2123-20	Administrador e m segurança da informação - Senior	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
		2123-20	Administrador e m segurança da informação - Junior	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		1425-25	Gerente de segurança da informação	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	QUANTIDADES TOTAIS			22,0000	0	0	11	1	2	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	4	0			

## **4. Requisitos da contratação**

### **4.1. Requisitos de Negócio**

4.1.1. Entregar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio da Fiocruz.

4.1.2. Ampliar a disponibilidade dos sistemas de informação e dos serviços de TIC da Fiocruz, entregando as metas de níveis mínimos de serviço pactuadas.

4.1.3. Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela TIC Institucional.

4.1.4. Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.

4.1.5. Contribuir na prospecção de novas tecnologias.

4.1.6. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.

4.1.7. Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e em todos os aspectos do serviço contratado.

### **4.2. Requisitos de Capacitação**

4.2.1. A Contratada deverá manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos, certificações e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência com excelência.

### **4.3. Requisitos Legais**

4.3.1. Na execução dos serviços contratados a contratada deve observar o cumprimento de todas as leis e normas aplicáveis ao Objeto, em especial atenção àquelas relacionadas ao pagamento das obrigações empresariais relacionadas à encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários.

4.3.2. Conformidade com demais padrões e normas estabelecidos pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI.

4.3.1. Deverá obedecer:

I) Instrução Normativa nº 94 SGD/MGI de 23 de dezembro de 2022;

II). Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018;

III) Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021;

IV) Lei nº 13.853, de 08 de julho de 2019;

V) Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010;

VI). Decreto nº 11.430, de 08 de março de 2023;

VII) Portaria SGD/MGI Nº 1.070 de junho de 2023; e

4.3.3. Demais exigências previstas em Edital e seus anexos.

4.3.4. No decorrer da execução contratual, a Contratada deverá manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos relacionados no Termo de Referência, bem como os que, porventura, sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes e que sejam aplicáveis ao objeto contratado.

#### **4.4. Requisitos de Manutenção**

4.4.1. A Contratada deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato.

#### **4.5. Requisitos Temporais**

4.5.1. A Contratada deverá iniciar a prestação dos serviços em até 30 (trinta) corridos dias após a assinatura do Contrato.

4.5.2. Os primeiros 90 (noventa) dias do primeiro ciclo de execução contratual, contados a partir do início da execução do Contrato (não aplicável às renovações contratuais), serão considerados como Período de Adaptação, durante o qual a Contratada deverá efetivar todos os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

4.5.3. A Contratada deverá cumprir todos os prazos descritos neste Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

#### **4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.6.1. Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) – em especial atenção à Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD); ao Decreto Federal nº 3.505, de 13 de junho de 2000; e à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008 (e suas normas complementares).

4.6.2. A Contratada deverá credenciar junto a Contratante todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido). Assim como deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da Contratante, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

4.6.3. A Contratada deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais que irão atuar diretamente na execução do Objeto, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade da Contratante.

4.6.4. A Contratada deverá comunicar a Contratante, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do Contrato para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da Contratante porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.6.5. Conforme aplicável para a característica dos serviços contratados, a Contratada deve garantir que sua equipe profissional seja treinada, qualificada e esteja disponível para executar os serviços atribuídos.

4.6.6. Todos os funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços deverão utilizar crachá.

4.6.7. Todas as informações as quais a Contratada tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

4.6.8. Os representantes, empregados e colaboradores da Contratada deverão zelar pela manutenção do sigilo de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

#### **4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.7.1. Os serviços serão executados nas dependências da Contratante, executados em ambientes próprios para a prestação dos serviços objeto deste contrato, onde são respeitados os princípios da dignidade da pessoa humana.

4.7.2. A contratada deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, no art. 3 Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, e no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia Geral da União e normativos correlatos.

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

4.7.4. A Contratada deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela Contratante, autorizando a participação destes em eventos ou campanhas de capacitação e sensibilização promovidos pela Fiocruz.

4.7.5. A Contratada deverá seguir as normas já vigentes na Fiocruz, relativas ao comportamento ético, a não discriminação social, religiosa ou racial, e ao cuidado com os recursos disponíveis (papel, água, energia elétrica, etc).

#### **4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.8.1. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos de serviço especializado ITIL®, V3 ou superior, requisitos da família de normas ABNT NBR ISO/IEC 27000 – Segurança da Informação e Privacidade, requisitos da família de normas ABNT NBR ISO/IEC 20000 – Gerenciamento de Serviços de TIC, padrões de governança da informação e tecnologia COBIT 5® ou superior, bem como as melhores práticas para gestão de serviços de TIC.

#### **4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.9.1. Como se trata da contratação de serviços, não há previsão de serviços de projeto e implementação.

#### **4.10. Requisitos de Implantação**

4.10.1. Na execução e implementação de atividades e projetos a Contratada deverá observar os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes da Contratante; tais como técnicas, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros.

4.10.2. Durante o Período de Adaptação, limitado aos 90 (noventa) dias posteriores ao início da execução, a Contratada deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços – incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho. Não será concedido Período de Adaptação nos eventos de prorrogação contratual.

4.10.3. Durante o Período de Adaptação todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas com abatimento de 30% (trinta por cento) em relação ao valor real apurado.

#### **4.11. Requisitos de Garantia e de Manutenção**

4.11.1. A Contratada deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados;

4.11.2. A Contratada garantirá por seis meses os serviços prestados, contados da data do recebimento definitivo do serviço. O término do contrato não cessará a garantia do serviço.

4.11.3. Durante o prazo de garantia do serviço, a Contratada deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema.

4.11.4. As demandas de serviços em garantia serão realizadas por meio de Ordem de Serviço, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento.

4.11.5. Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela Contratada deverá ser efetuada sem qualquer ônus para a Contratante, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro serviço, desde que, comprovadamente, os erros não tenham se dado em razão das especificações feitas pela Contratante.

4.11.6. Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

4.11.7. A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados a Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

#### **4.12. Requisitos de Experiência Profissional e de Formação da Equipe**

4.12.1. Para a execução do contrato derivado deste Termo de Referência, a Contratada deverá apresentar, obrigatoriamente, profissionais com conhecimento e experiência em conformidade com as competências mínimas definidas no Anexo X - Formação, experiência, qualificação e

certificação. Tais requisitos são exigidos para que se possa garantir a conformidade, a qualidade e a continuidade na prestação dos serviços ora licitados.

4.12.2. Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com a Contratante deverão ser apresentados após assinatura do Contrato na Reunião inicial, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos.

4.12.3. A apresentação de novos profissionais durante a execução do Contrato, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do Contrato, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

4.12.4. O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

4.12.4.1. Diploma(s) e certificado(s);

4.12.4.1.1. Se experiência como autônomo/consultor:

4.12.4.1.2. apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

4.12.4.2 Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e

4.12.4.3. Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

4.12.5. A não comprovação da qualificação dos profissionais da Contratada diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto a Contratante nos prazos previstos neste Termo de Referência pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do Contrato ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.12... A Contratada reconhece e concorda que é responsável por fornecer recursos de pessoal adequados e suficientes para cumprir suas obrigações relacionadas à execução do Contrato, de acordo com os requisitos mínimos exigidos.

4.12.7. A Contratada reconhece e concorda que é responsável por assegurar a contratação de profissionais que atendam integralmente aos requisitos previstos e, inclusive, que possuam comportamento ético e interpessoal adequado à execução dos serviços contratados – respondendo solidariamente pelos atos de seus colaboradores.

4.12.8. Conforme aplicável para a característica dos serviços contratados, a Contratada deve garantir que sua equipe profissional seja treinada, qualificada e esteja disponível para executar os serviços atribuídos

4.12.9. Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela Contratada, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência para o perfil detalhado e sejam aprovados na forma acima detalhada. Assim como, caso considere que profissionais da Contratada diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, a Contratante poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição - sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela Contratada ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

4.12.10. Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do Contrato, a empresa deverá fazê-lo com 05 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional – a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

4.12.11. Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pela Contratante, no decorrer da execução dos serviços, a Contratada deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a Contratada das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

4.12.12. As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a Contratada poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

4.12.13. A Contratante não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da Contratada. A empresa Contratada é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da Contratante, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

#### **4.13. Requisitos de Formação da Equipe**

Os requisitos de formação de equipe estão definidos no Catálogo de Serviços, presente no Anexo VI.

#### **4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.14.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a Contratante é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a Contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

4.14.2. A Contratada deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da Contratante.

4.14.3. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, via ligação telefônica, e-mail, portal de serviços ou outros meios de solicitação. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

4.14.5. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

4.14.6. Ao executar as atividades, a Contratada deverá manter atualizados todos status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM), e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

4.14.7. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v3 e 4 e COBITv5.

4.14.8. As especificações técnicas detalhadas dos serviços a serem executados pela Contratada encontra-se expressos no Anexo VI - Catalogo de Serviços do Termo de Referência.

A Contratada deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.

4.14.9. Sempre que a Contratante adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a Contratada será formalmente comunicada e terá até 90 (noventa) dias corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus recursos detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção do novo serviço, sem ônus para a Contratante.

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

4.15.1. Na execução dos serviços contratados a Contratada deve zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado. Além disso, a Contratada deve adotar e se responsabilizar por medidas efetivas quanto ao seguinte:

- a) Evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- b) Definir, apresentar e executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- c) Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilha(s) de auditoria de segurança da informação;
- d) Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- e) Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente da Contratante;
- f) Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente da Contratante;
- g) Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;
- h) Manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantindo o sigilo e a inviolabilidade dos dados utilizados na execução das atividades, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais;
- j) Não se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações da Fiocruz; e
- k) Estar em conformidade com a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Fiocruz, disponível em <https://cogetic.fiocruz.br/posic>.

4.15.2. A CONTRATADA deverá, minimamente, realizar os procedimentos de segurança:

4.15.3. Cada profissional deverá assinar um Termo de Ciência (Anexo II), comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da Contratante.

4.15.4. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso (Anexo I) declarando total obediência às normas de segurança vigentes, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo pela Contratante.

#### **4.16. Requisitos de participação**

4.16.1. Poderão participar desta licitação interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta contratação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

#### **4.17. Sustentabilidade:**

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

4.17.2. aumento da eficiência energética;

4.17.3. redução do consumo de papel, recursos de impressão e outros insumos não renováveis.

#### **4.18. Subcontratação**

4.18.1. É vedada a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação.

4.18.2. Não será permitida a subcontratação, dentre outras razões porque a execução dos serviços exige estrito controle quanto à qualificação técnica da equipe, por se tratarem de serviços críticos, elevada complexidade e criticidade e que demandam alto controle de segurança da informação, sigilo e preservação dos dados. Os resultados, de igual modo, exigem demonstração e controle minucioso quanto à efetividade, qualidade e alinhamento aos preceitos contratuais. Além do que a permissão da subcontratação traria dificuldade para a análise de exequibilidade e compatibilidade dos preços com a demanda, em que se utiliza planilha de custos e formação de preços como instrumento de apoio.

#### **4.19. Garantia da contratação**

4.19.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

4.19.2. A garantia nas modalidades caução e fiança bancários deverá ser prestada em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, prorrogável por igual período, a critério da Contratante.

4.19.3. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

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

#### **4.20. Vistoria**

4.20.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços nas dependências da Coordenação-Geral de Gestão de Tecnologia da Informação da Fundação Oswaldo Cruz, localizada na Av. Brasil, 4.365 - Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - CEP: 21.040-900.

4.20.2. As visitas serão acompanhadas por servidor designado para este fim, e será emitida declaração de vistoria em nome da licitante. Para tanto, pede-se aos licitantes interessados que tragam a declaração de vistoria em nome do licitante, com duas cópias, conforme modelo especificado no ANEXO V (Modelo de Declaração de Vistoria), em papel timbrado e assinado por representante legal da empresa.

4.20.3. Para a vistoria, a licitante ou o seu representante deverá estar devidamente identificado.

4.20.4. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelas licitantes, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços.

4.20.5. No ato da vistoria, o licitante receberá, entre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da área de tecnologia da informação da FIOCRUZ e a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Fundação, cujo nível de sensibilidade ou detalhamento não permitem sua divulgação junto a esse Termo de Referência.

4.20.6. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a arquitetura de referência da FIOCRUZ. Os esclarecimentos prestados durante a vistoria serão repassados a todas as licitantes.

4.20.7. No ato da vistoria, o licitante assinará termo de compromisso de confidencialidade de informações. O representante da empresa que participará da vistoria deverá portar procuração para este fim, com firma reconhecida em cartório.

4.20.8. A vistoria deverá ser agendada junto à Coordenação-Geral de Gestão de Tecnologia da Informação da Fundação Oswaldo Cruz, por meio do endereço eletrônico: [cogetic@fiocruz.br](mailto:cogetic@fiocruz.br).

4.20.9. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. As visitas serão agendadas para dias úteis, das 8:30h às 11:00h e das 14:00h às 16:30h.

4.20.10. Será fornecida à licitante o Modelo de Declaração de Vistoria (Anexo V) onde o seu representante deverá declarar que conheceu o ambiente operacional da FIOCRUZ. A realização da Vistoria Técnica não é obrigatória para a participação da licitante no certame.

4.20.11. A visita técnica representará a oportunidade para as licitantes interessadas conhecerem as características e especificações, condições especiais ou dificuldades que possam interferir na execução dos trabalhos. Assim sendo, a não realização da vistoria não poderá embasar posteriores

alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.20.12. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

4.20.13. Para fins de qualificação técnica a realização da vistoria técnica deverá ser comprovada mediante apresentação pelo licitante, junto com os demais documentos de habilitação técnica, de Declaração de Vistoria assinada pelo servidor responsável, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

4.20.15. Considerando a jurisprudência recente do Tribunal de Contas da União (TCU), tais como o Acórdão nº 730/2019-Plenário, fica franqueado aos LICITANTES a alternativa de apresentação de Declaração de Opção por Não realização de vistoria, sem prejuízo à consecução do objeto.

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

## **5. Modelo de execução do objeto**

Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços exigidos – conforme definições previstas neste Termo de Referência e seus Anexos. Serviços continuados são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Instituição e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

Os serviços a serem executados pela contratada encontra-se expressos no Anexo VI - Catálogo de serviços do Termo de Referência.

A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela Contratante e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.

### **5.1. Rotinas de Execução**

5.1.1. A Contratada deverá participar de uma reunião inicial na Contratante, em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, ou em data a ser designada pela Contratante, com o objetivo de conhecer a estrutura de TI relacionada no escopo deste Termo de Referência absorver o conhecimento necessário para prestação dos serviços contratados.

5.1.2. Devem participar dessa reunião, no mínimo, o preposto da Contratada e o fiscal(is) administrativo(s) da Contratante.

5.1.3. Na reunião inicial, a Contratante repassará as informações de seu ambiente, necessárias para execução dos serviços descritos neste Termo de Referência.

5.1.4. A reunião inicial tem como objetivos:

5.1.5. Apresentar e sanar dúvidas sobre a sistemática de execução e gestão dos serviços;

5.1.6. Apresentar o preposto da Contratada e os fiscais da Contratante; e

5.1.7. Definir a data para o início das atividades que corresponde ao início da execução contratual, ou seja, prestação dos serviços. Definida a data para execução das atividades, será iniciado o período de alinhamento. Este período correspondendo aos 3 primeiros meses de execução contratual será destinado a ambientação da Contratada, assim como o alinhamento da Contratada às demandas da Contratante. Neste período, as glosas serão aplicadas com abatimento de 30% (trinta por cento) em relação ao valor real apurado.

5.1.8. Passados os três primeiros meses de execução contratual, pressupõe-se que Contratada e Contratante já estarão alinhados. Após este período, as inconformidades na execução serão glosadas na forma prevista em lei, e no caso de reincidência, serão passíveis de sanções.

5.1.9. Em linhas gerais, a tabela a seguir representa o início do contrato:

<b>Tabela Cronograma a ser seguido pela CONTRATADA</b>		
<b>ID</b>	<b>EVENTO</b>	<b>DATA</b>
1	Reunião Inicial	Em até 5 dias após assinatura do contrato
2	Início das Atividades	Imediato
3	Período de alinhamento	Primeiros 3 meses do contrato, contados a partir do início das atividade

5.1.10. Na reunião inicial a Contratada deverá:

- a) Apresentar seu Preposto;
- b) Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos;
- c) Identificar a necessidade e agendar oficinas para absorção de conhecimento por parte da Contratada, necessário à prestação dos serviços contratados, a partir de documentação entregue e de esclarecimentos fornecidos pela Contratante;
- d) Apresentar o Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo (ANEXO I), devidamente assinado por seu representante legal; e
- e) Apresentar o Termo de Ciência (ANEXO II) devidamente assinado pelo preposto e por seus funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (preposto e outros funcionários diretamente envolvidos).

5.1.11. Havendo necessidade outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre a Contratante e a Contratada, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO;

5.1.12. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pela Contratante sendo obrigação da Contratada atender às convocações.

5.1.13. Como resultado da reunião inicial, será elaborada uma ata que deverá ser assinada por todos os participantes.

#### **5.1.14. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações**

5.1.14.1. A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, mediante abertura de Ordem de Serviço (OS), por parte da Contratante, conforme sua necessidade ao longo da contratação.

5.1.14.2. A ordem de serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.

5.1.14.3. Uma ordem de serviço somente é encerrada quando todas as atividades a ela associadas estiverem finalizadas ou, para aquelas não finalizadas, houver justificativa aceita pelo fiscal técnico ou Fiscal Setorial técnico para a sua não execução.

5.1.14.4. O não cumprimento dos prazos determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a Contratada às penalidades previstas neste Termo de Referência e no Contrato.

5.1.14.5. Em nenhuma hipótese a Contratada poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à Ordem de Serviço, exceto nas situações previstas em Lei;

5.1.14.6. A Contratada deverá comunicar formalmente a Contratante quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pela Contratante, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério da Contratante, implicar a não aceitação das justificativas;

5.1.14.7. Os serviços correspondentes ao objeto desta contratação serão demandados pela Contratante à Contratada, mensalmente mediante emissão de Ordens de Serviço, o que irá autorizar o início da prestação de cada serviço, com suas respectivas atividades, previstas neste Termo de Referência;

5.1.14.8. O faturamento mensal da Contratada se dará de acordo com os serviços prestados e que forem efetivamente solicitados via emissão e Ordens de Serviço, aplicados os ajustes decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, se houver;

5.1.14.9. Todas as atividades rotineiras e continuadas, inerentes e essenciais ao bom funcionamento do parque computacional, deverão ser executadas independentemente de acionamento formal por parte da Contratante;

5.1.14.10. O objeto contempla a execução de atividades rotineiras e continuadas, cuja granularidade inviabiliza que cada ação seja demandada pela Contratante. Com isso, a Contratada deve executar todas as atividades rotineiras e continuadas necessárias à operação e sustentação dos ambientes sob sua responsabilidade técnica, independentemente de requisição da Contratante. O detalhamento das atividades de todos os serviços prestados pela Contratada deverão constar em registros da ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM) da Contratante;

5.1.14.11. As Ordens de Serviço somente serão encerradas, atestadas e validadas, para fins de cumprimento dos níveis mínimos de serviço, quando os objetivos propostos forem plenamente

atingidos, os produtos e serviços realizados e entregues conforme a qualidade demandada e aprovada pela equipe de fiscalização da Contratante;

5.1.14.12. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos originais serão mantidos. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade (Níveis Mínimos de Serviço) serão aplicados os ajustes no faturamento de acordo com as regras previstas; e

5.1.14.13. Além de cumprir as metas de nível mínimo de serviços, para fins de aceitação dos serviços prestados, deverão ser atendidos os demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

### **5.1.15 Do recebimento do objeto e da avaliação de qualidade e conformidade**

5.1.15.1. O recebimento do objeto e a avaliação de qualidade e conformidade dos serviços será realizado obedecendo aos critérios definidos no Art. 33 da IN 94/2022-SGD/SEGD/ME:

#### **5.1.16. Recebimento Provisório**

5.1.16.1. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal ou Fiscal Setorial do contrato quando da entrega do objeto resultante de cada ordem de serviço e consiste na emissão do termo de recebimento provisório que, por sua vez, consiste na “declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021” (Inc. I do art.33 da IN-94/2022/SGD);

5.1.16.2. Procedimentalmente, após o recebimento provisório dos serviços, o fiscal e os Fiscais Setoriais vão realizar análise dos serviços entregue considerando:

5.1.16.3. A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em Contrato;

5.1.16.4. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;

5.1.16.5. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato;

5.1.16.6. Encaminhamento à Contratada das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscais Técnico do Contrato;

5.1.16.7. Cálculo e encaminhamento à Contratada de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do Contrato.

5.1.16.8. Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Gestor do Contrato deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção.

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

#### **5.1.16.10. Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues**

5.1.16.10.1. Procedimentalmente, após o recebimento provisório dos serviços, os Fiscais Setoriais e /ou Fiscais Técnico, Fiscal(is) Requisitante(s) e Fiscal(is) Administrativo(s) realizarão análise dos serviços entregue considerando:

- a) A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em Contrato;
- b) Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- c) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal(is) Administrativo(s) do Contrato;
- d) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativos e Técnicos do Contrato;
- e) Encaminhamento à Contratada das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, dos Fiscais Setoriais e/ou Fiscais Técnico, Fiscal(is) Requisitante(s) e Fiscal(is) Administrativo(s); e
- f) Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa.

5.1.16.10.2. Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Gestor do Contrato deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção.

#### 5.1.17. Recebimento Definitivo

5.1.17.1. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços os Fiscais Setoriais e /ou Fiscal Técnico juntamente com os Fiscais requisitantes do contrato efetuarão o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento.

5.1.17.2. Autorização para emissão de nota fiscal por unidade Fiocruz, a ser encaminhada ao preposto da Contratada pelo gestor do contrato.

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

#### 5.1.18. Procedimentos e prazos para emissão de notas fiscais

5.1.18.1. A Contratante terá 10 (dez) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços para aferição e envio do Relatório Geral de Faturamento por unidade Fiocruz para a Contratada que, por sua vez, terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento por unidade Fiocruz, para efetuar a verificação, contestação ou validação das informações repassadas pela Contratante.

5.1.18.2. Caso haja contestação, a Contratante terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento da contestação para decidir sobre aceitação ou recusa das justificativas;

5.1.18.3. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento final do Relatório Geral de Faturamento por unidade Fiocruz com os ajustes efetuados, e a Contratante validar as alterações, o Gestor do Contrato autorizar a emissão da nota fiscal por unidade Fiocruz com o valor das glosas aplicadas já descontado.

5.1.18.4. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura (por unidade Fiocruz) pela Contratada deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pela Contratante. Sendo que o pagamento somente será autorizado após ateste pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados;

5.1.18.5. Após recebimento e ateste da(s) Nota(s) Fiscal(is) o(s) servidor(es) competente(s) encaminha(m) a documentação para a área administrativa para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.

5.1.18.6. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993.

5.1.18.7. A (s) Nota(s) Fiscal(is) deverá(ão) ser obrigatoriamente acompanhada(s) 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. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas na Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

5.1.18.8. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a(s) Nota(s) Fiscal(is) ou apresentada(s) expressa(m) os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável;

5.1.18.9. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

#### **5.1.19. Requisitos para avaliação dos Serviços Prestados pela Contratada**

5.1.19.1. As ordens de serviço servirão de referência para o acompanhamento e fiscalização dos serviços, e para avaliação da Contratante quanto aos serviços prestados.

5.1.19.2. O modelo de execução e avaliação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, deverá obedecer às seguintes condições e exigências:

5.1.19.2.1 O método de trabalho e os produtos gerados pela Contratada deverão obedecer aos critérios definidos nas normas, padrões e metodologias vigentes na Contratante, assim como as adaptações que poderão ser realizadas para melhor atender às necessidades do órgão;

5.1.19.2.2. Os produtos e serviços deverão ser gerados nas ferramentas (softwares) definidas ou autorizadas pela Contratante e integrados aos repositórios e ambiente tecnológico da Contratante.

5.1.19.3. No prazo estipulado para entrega do produto e/ou serviço, a Contratada deverá apresentar à Contratante as entregas abaixo, bem como as ações de contingência realizadas, caso existam:

5.1.19.3.1. Todos os produtos gerados, inclusive documentação referente quando implícita no serviço;

5.1.19.3.2. Relatórios de todas as atividades executadas.

5.1.19.4. Caso venha a ser requerido pela Contratante, a Contratada deverá apresentar ainda:

5.1.19.4.1. Informação da metodologia aplicada;

5.1.19.4.2. Informação da tecnologia empregada;

5.1.19.4.3. Outras ferramentas e procedimentos que forem necessários para execução dos serviços e geração dos produtos;

5.1.19.4.4. Checklist de verificação dos critérios de qualidade.

5.1.19.5. Os produtos serão recebidos pela Contratante, que poderá aprová-los ou reprová-los mediante análise, a qual considerará a plena concordância dos produtos com os preceitos metodológicos, padrões e normas vigentes na Contratante e com os critérios delineados nas ordens de serviço.

5.1.19.6. Qualquer serviço realizado, mas não aceito deverá ser refeito, o que não eximirá a Contratada de penalidades e outras sanções previstas neste Termo de Referência.

5.1.19.7. Todos os serviços deverão ser concluídos dentro dos prazos estabelecidos na ordem de serviço. Quando não for possível, caberá à Contratada relatar as anormalidades encontradas, bem como apresentar alternativas para saná-las, às quais serão avaliadas pela Contratante, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis.

5.1.19.8. No caso de não-conformidade do produto ou serviço, a Contratante determinará prazo para a Contratada promover as alterações solicitadas, o que não se configura como prorrogação do prazo estabelecido na respectiva ordem de serviço. O tempo necessário ao ajuste da não-conformidade será computado para efeito do indicador de ordens de serviço concluídas com atraso.

5.1.19.9. O prazo para ajustes será de até 20% (vinte por cento) do prazo total previsto para a execução da OS, contado a partir da data de entrega dos serviços.

5.1.19.10. Em caso de atraso na execução da ordem de serviço, será aplicado o redutor previsto no indicador de ordens de serviço concluídas com atraso, conforme níveis mínimos de serviços estabelecidos neste Termo de Referência. A penalidade de atraso prevista em contrato somente será aplicada caso haja o descumprimento do prazo estabelecido para os ajustes requeridos na ordem de serviço.

5.1.19.11. O faturamento dos serviços prestados somente poderá ocorrer depois do seu recebimento definitivo, o que será feito mediante o fechamento da ordem de serviço pelo requisitante.

5.1.19.12. No caso de entregas parciais previstas numa ordem de serviço, o faturamento poderá ocorrer após recebimento, por parte do fiscal ou Fiscais Setoriais técnico(s), das entregas já realizadas, sem que haja necessidade do fechamento da referida OS.

### **5.1.20 Prazos, horários de fornecimento de bens ou prestação dos serviços**

5.1.20.1. A definição dos horários de execução dos serviços contratados nas instalações da Contratante ocorrerá, preferencialmente, considerando os horários apresentados na Tabela abaixo, ou mediante acordo entre as partes desde que (e somente se) atendidas as necessidades da Contratante.

<b>Tabela Horário de execução do serviço</b>		
<b>UF</b>	<b>Unidade</b>	<b>Horário de execução (Considerar o fuso horário local da unidade)</b>

RJ – Campus Manguinhos	Canal Saúde	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
RJ – Campus Manguinhos EX	CDTS	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
RJ – Campus Manguinhos	ICTB	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
RJ – Campus Manguinhos	COGETIC	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
DF	Gereb	Segunda a sexta-feira, de 8h às 19h
RJ – Campus Manguinhos	ENSP	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
RJ	Farmanguinhos	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
CE	Fiocruz Ceará	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
MS	Fiocruz Mato Grosso do Sul	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
RO	Fiocruz Rondônia	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
PE	IAM	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
PR	ICC	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
RJ – Campus Manguinhos	ICICT	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
RJ	IFF	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
BA	IGM	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
AM	ILMD	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
RJ – Campus Manguinhos	INCQS	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h

RJ – Campus Manguinhos	INI	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
RJ – Campus Manguinhos	IOC	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
MG	IRR	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
RJ – Campus Manguinhos	PROCC	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
RJ – Campus Manguinhos	BIO	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h
MG - Instituto Rene Rachou	IRR	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h

5.1.20.2. Assim como, de acordo com as especificações do catalogo de serviços, para determinados itens será exigida cobertura do tipo 24x7x365 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano).

5.1.20.3. Como padrão e quando não especificado em contrário, os serviços serão prestados em dias úteis entre 8 e 17 horas (considerando o fuso horário local da unidade Fiocruz).

#### 5.1.21. Local da prestação dos serviços

5.1.21.1. Os serviços poderão ser executados em qualquer uma das unidades e escritórios da Fiocruz, apresentado na Tabela Abaixo. Ou através do teletrabalho (Home office) ou trabalho remoto no que couber, com exceção da unidade Instituto.

<b>Tabela - Unidades da Fiocruz</b>		
<b>UF</b>	<b>Unidade</b>	<b>Endereço</b>
RJ – Campus Manguinhos	Canal Saúde	Av. Brasil, 4365 - Manguinhos
RJ – Campus Manguinhos EX	CDTS	Av. Brasil, 4036 - Manguinhos
RJ – Campus Manguinhos	ICTB	Av. Brasil, 4365 - Manguinhos
RJ – Campus Manguinhos	COGETIC	Av. Brasil, 4365 - Manguinhos

DF	Gereb	Avenida L3 Norte, Campus Universitário Darcy Ribeiro - Gleba A, SG 10, Brasília
RJ – Campus Manguinhos	ENSP	Av. Brasil, 4365 - Manguinhos
RJ	Farmanguinhos*	Avenida Comandante Guaranys, 447 - Jacarepaguá
RJ	Mata Atlântica	Estrada Rodrigues Caldas, 3400 - Jacarepaguá
RJ	Referência Professor Hélio Fraga	Estrada Curicica, 2000 - Jacarepaguá
CE	Fiocruz Ceará	Rua São José, S/N – Precabura Eusébio
MS	Fiocruz Mato Grosso do Sul	Rua Gabriel Abrão, s/n - Jardim das Nações - Campo Grande
RO	Fiocruz Rondônia	Rua da Beira, 7671, BR 364, Km 3,5 - Bairro Lagoa - Porto Velho
PE	IAM	Av. Prof. Moraes Rego, s/n - Cidade Universitária - Recife - PE
PR	ICC	Rua Professor Algacyr Munhoz Mader 3.775 – CIC - Curitiba
RJ – Campus Manguinhos	ICICT	Av. Brasil, 4365 - Manguinhos
RJ	IFF	Avenida Rui Barbosa 716 - Flamengo
BA	IGM	R. Waldemar Falcão, 121 – Candeal - Salvador
AM	ILMD	Rua Terezina 476 – Adrianópolis - Manaus
RJ – Campus Manguinhos	INCQS	Av. Brasil, 4365 - Manguinhos
RJ – Campus Manguinhos	INI	Av. Brasil, 4365 - Manguinhos
RJ – Campus Manguinhos	IOC	Av. Brasil, 4365 - Manguinhos

MG	IRR	Avenida Augusto de Lima 1.715 - Barro Preto - Belo Horizonte
RJ – Campus Manguinhos	PROCC	Av. Brasil, 4365 - Manguinhos
RJ – Campus Manguinhos	BIOBMANGUINHOS	Av. Brasil, 4365 - Manguinhos

5.1.21.2. Independentemente do local de prestação dos serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução. Todos os deslocamentos necessários para o atendimento nas dependências e respectivas localidades relacionadas acima serão de exclusiva responsabilidade da Contratada.

5.1.21.3. A Fiocruz disponibilizará um espaço físico para alocar a equipe de execução dos serviços equipado de estações de trabalho, monitores, e demais equipamentos necessários para ser exercida as atividades laborais. A execução dos serviços de forma remota ou híbrida, conforme definido no catálogo de serviços (Anexo VI), deverá ocorrer de acordo com a política definida pela CONTRATANTE.

5.1.21.4. Conforme Anexo VIII, em unidades específicas poderá haver a necessidade da inclusão de adicional de insalubridade aos custos do serviço, a qual poderá ser verificada através de vistoria técnica, conforme item 4.20, deste termo de referência.

### 5.1.22. Documentação mínima exigida

5.1.22.1. Para fins de realização de um batimento prévio com as informações da fiscalização do contrato e redução de uma possível incidência de erros de avaliação de desempenho e, conseqüentemente, de faturamento, a Contratada deverá entregar, sem ônus adicional ao Contratante, além dos produtos previstos nas ordens de serviços, no final de cada mês, os seguintes relatórios:

5.1.22.1.1. Relatório Consolidado de Ordens de Serviço, com recebimento definitivo ou recusadas – Relatório mensal com a relação de todas as ordens de serviços abertas ou concluídas no período, com recebimento definitivo ou recusadas. O relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Identificação da ordem de serviço;
- b) Identificação do requisitante;
- c) Data de recebimento da ordem de serviço pela Contratada;
- d) Data de início da execução;
- e) Período de execução esperado e realizado;
- f) Data de recebimento definitivo ou de recusa dos serviços pelo Contratante; e
- g) Avaliação do serviço entregue quanto aos indicadores acordados.

5.1.22.1.2. Relatório Detalhado de Ordem de Serviço – Relatório mensal detalhado, por ordem de serviço, dos produtos gerados, das atividades realizadas, dos prazos previstos e realizados, bem como dos indicadores de avaliação utilizados pelo Contratante com os respectivos resultados obtidos.

5.1.22.3. Os Relatórios deverão ser entregues até o décimo dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência.

5.1.22.4. Mesmo para os indicadores que não são aferidos mensalmente pelo Contratante, as informações deverão ser apresentadas, pois ao serem confrontadas com as informações de controle do fiscal(is) administrativo(s) do contrato, poderão antecipar erros de entendimento, de lançamento, entre outros.

5.1.22.5. Os campos que comporão a estrutura dos relatórios poderão ser revistos e, havendo necessidade, alterados pelo Contratante a seu critério.

5.1.22.6. A Contratante obriga-se a disponibilizar a base de dados mensais para emissão dos relatórios por parte da Contratada.

### **5.1.23. Papeis e responsabilidades**

5.1.23.1. Gestor de Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.

- a) coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial;
- b) acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;
- c) acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;
- d) coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;
- e) coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros;
- f) elaborar com as informações obtidas durante a execução do contrato o relatório final de consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração;
- g) emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e

a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;

h) confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, com o apoio do Fiscal Técnico, do Fiscal Setorial e do Fiscal Requisitante do Contrato;

i) tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções;

j) encaminhar formalmente as demandas à contratada;

k) manter o Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;

l) encaminhar as demandas de correção não cobertas por garantia à contratada;

m) encaminhar a indicação de glosas e sanções para a Área Administrativa;

n) autorizar o faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da contratada; e

o) encaminhar à Área Administrativa os eventuais pedidos de modificação contratual;

p) Demais responsabilidades mencionadas no TR.

5.1.23.2. Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

5.1.23.2.1. Fiscal Setorial Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado para fins de atesto de prestação de serviços, devendo este ser prestar informações de sua unidade ao Gestor do contrato. Ele também fará a avaliação da qualidade dos serviços executados e será o responsável pelo setor de atuação onde os serviços são prestados.

5.1.23.2.2. O Fiscal Técnico do Contrato e o Fiscais Setorial terão como principais atribuições:

a) prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências;

b) anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

c) emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;

d) informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

e) comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;

f) fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;

- g) comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à prorrogação contratual;
- h) auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;
- i) confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, com o apoio do Fiscal Requisitante;
- j) avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;
- k) identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;
- l) verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;
- m) encaminhar as demandas de correção cobertas por garantia à contratada;
- n) apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- o) verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato; e
- p) apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato;
- q) Demais responsabilidades mencionadas no TR.

5.1.23.3. Fiscal(is) Administrativo(s) do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

5.1.23.3.1. O Fiscal(is) Administrativos do Contrato terá como principais atribuições:

- a) prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;
- b) verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;
- c) examinar, se for o caso, a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, na hipótese de descumprimento, observar o disposto em ato do Secretário de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia;
- d) atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;
- e) auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;

- f) verificar a aderência aos termos contratuais e atuação tempestiva na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;
  - g) verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
  - h) apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; e
  - i) apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.
- j) Demais responsabilidades mencionadas no TR.

5.1.23.4. Fiscal(is) Requisitante(s) do Contrato: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

5.1.23.4.1. Cada unidade será representado por um fiscal requisitante do contrato a ser nomeado no momento de assinatura do contrato.

5.1.23.4.2. O Fiscal(is) Requisitante(s) do Contrato terá como principais atribuições:

- a) avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- b) identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- c) encaminhar as demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- d) apoiar o Fiscal Técnico na elaboração do Termo de Recebimento Provisório;
- e) verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;
- f) verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato; e
- g) apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato;
- h) Demais responsabilidades mencionadas no TR.

5.1.23.5. Preposto da Contratada: representante da Contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. O preposto não poderá ser designado dentre os profissionais técnicos da Contratada alocados na execução das ordens de serviço. Por tratar-se de serviço de caráter eminentemente técnico, é recomendável que esse profissional possua formação em Nível Superior (Graduação) na área de Tecnologia da Informação (ou áreas correlatas), em instituição regularmente habilitada, e experiência mínima de 05 (cinco) anos em acompanhamento de contratos públicos de objetos compatíveis com os da presente contratação.

- a) O preposto deverá estar disponível de maneira presencial ou virtual, a critério da Contratante, sempre que isso se fizer necessário, segundo os critérios da Contratante.

- b) O preposto não poderá ser designado dentre os profissionais alocados na execução das ordens de serviço.
- c) Atividades desenvolvidas e desempenhadas por este profissional não serão objeto de faturamento separado pela Contratada,
- d) O preposto terá como principais atribuições:
- e) Realizar a gestão, no que cabe à Contratada, dos aspectos administrativos e legais do contrato;
- f) Atender plenamente as atribuições contratuais e responder a Contratante em nome da empresa Contratada;
- g) Responder prontamente aos pedidos de informação solicitados pela Contratante;
- h) Assegurar que as determinações da Contratante sejam disseminadas junto aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços com vistas à correta execução dos serviços contratados;
- i) Monitorar a solução de TI de forma a otimizar o uso e prever manutenções;
- j) Gerenciar os técnicos da Contratada a fim de garantir os níveis de serviço e a disponibilidade da solução;
- k) Participar de reuniões e convocações da Contratante a fim de atender as necessidades contratuais e manter a solução de TI em pleno funcionamento; e
- l) Demais responsabilidades mencionadas no TR.
- m) Supervisor Técnico de Serviços da Contratada: Responsável por supervisionar a equipe responsável pelos atendimentos dos serviços, bem como realizar o monitoramento e acompanhamento da qualidade dos serviços (Portaria SGD/ME nº 1.070/2023).

5.1.23.6. Profissionais Técnicos da Contratada: Profissionais descritos nos perfis constantes da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023 responsáveis por executar as atividades esperadas e descritas no Termo de Referência.

5.1.23.7. Os papéis e responsabilidades, acima descritos, foram estabelecidos conforme o Art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

#### 5.1.24. Forma de Pagamento

5.1.24.1. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$(Fm) = [(Valor\ anual\ contratado/12) - Ajuste\ NMS]$$

onde,

Fm: é o faturamento mensal a ser pago à contratada;

Ajuste NMS: é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração.

5.1.24.2. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

5.1.24.3. O pagamento será efetuado pela Contratante, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da apresentação da nota fiscal atestada pelo(s) servidor(es) competente(s), e do relatório mensal consolidado e em conformidade com a nota fiscal, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

5.1.24.4. Os Relatórios de Atividades gerados através da Ferramenta de gerenciamento de serviço de Ti (ITSM), fiscalizados pelo fiscal técnico e Fiscais Setoriais técnicos, e anexados à fatura emitida pela CONTRATADA, com o aceite, serão parte integrante do faturamento.

5.1.24.5. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRANTE (Termo de Recebimento Definitivo). Sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.

5.1.24.6. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

5.1.24.7. Nos termos do Anexo V da IN-05/2017/SEGES/ME, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) Não produziu os resultados acordados;
- b) Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) Deixou de utilizar os materiais e/ou recursos humanos exigidos para a execução do serviço e/ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

5.1.24.8. A aplicação de descontos/glosas em função do descumprimento de critérios de qualidade, avaliação de resultados e/ou níveis mínimos de serviço exigidos não concorre com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em CONTRATO, inclusive daquelas previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo essa uma prerrogativa da Administração.

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

5.1.24.10. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.

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

5.1.24.12. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

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

5.1.24.14. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da Contratante, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

5.1.24.15. As demais informações pertinentes ao pagamento estão previstas no Edital.

#### **5.1.25. Formas de transferência de conhecimento**

5.1.25.1. A Contratada se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 14.133/21, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o Contratante todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

5.1.25.2. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela Contratante, a Contratada se compromete a habilitar equipe de técnicos da Contratante no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

5.1.25.3. A Contratante poderá, a seu crédito, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela Contratada, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

5.1.25.4. Após o Período de Adaptação Operacional (PAO), a Contratada deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

- a) A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.
- b) A metodologia de trabalho.
- c) Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.
- d) Os documentos e os artefatos a serem gerados.
- e) Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a Contratante retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.

5.1.25.5. A Contratada deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da Contratante.

5.1.25.6. A Contratada deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da Contratante visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

5.1.25.7. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da Contratante.

5.1.24.8. O Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a Contratada deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

#### **5.1.26. Transição e finalização do contrato**

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

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

5.1.26.3. A Contratada, juntamente com o Contratante, deverá elaborar um Plano de Transição em até 15 (quinze) dias a contar da data de notificação por escrito pelo Contratante.

5.1.26.4. O Plano de Transição deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.

5.1.26.5. Um Plano de Transição deve assegurar que tais atividades sejam executadas adequadamente e que todas as partes envolvidas tenham uma clara compreensão de seu papel neste processo.

5.1.26.6. A Contratada deverá identificar uma lista de “componentes de transição” (exemplos: ativos, localidades, etc.) cobrindo a totalidade do serviço de acordo com o escopo.

5.1.26.7. O Plano de Transição, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo Contratante.

5.1.26.8. É de responsabilidade da Contratada a execução do Plano de Transição, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo Contratante (ou por empresa por ele designado).

5.1.26.9. O Plano de Transição e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais a Contratante.

5.1.26.10. É de responsabilidade da Contratante indicar à Contratada as pessoas que serão receptoras dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no Plano de Transição.

5.1.26.11. O fato de a Contratada ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo Contratante, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados a Contratante por esta falha.

5.1.26.12. A elaboração e a execução do Plano de Transição ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviços demandadas pela Contratante.

5.1.26.13. Caso a Contratada não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei, no contrato e neste Termo de Referência.

5.1.26.14. Ao término do contrato, deverá ocorrer:

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

5.1.26.14.2.. A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com o Contratante durante a prestação dos serviços.

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

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

## **5.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

5.2.1 Conforme item 9 do Termo de Referência (Estimativa da Demanda) e Anexo IX - Dimensionamento.

## **5.3. Mecanismos formais de comunicação**

5.3.1. O canal de comunicação entre a Contratante e Contratada, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto.

5.3.2. Como instrumentos de comunicação oficial entre a Contratante e a Contratada, serão utilizados, no mínimo, os que seguem:

5.3.2.1. Ofícios;

5.3.2.2. E-mail;

5.3.2.3. Ordem de serviço;

5.3.2.4. Relatório Geral de Faturamento;

5.3.2.5. Termo de recebimento provisório;

5.3.2.6. Termo de recebimento definitivo;

5.3.2.7. Ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM);

5.3.2.8. Ata de reunião; e

5.3.2.9. Serviços de Mensagens Oficiais (Exemplo MS Teams).

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

5.4.1. A Contratada compromete-se a manter em caráter confidencial, mesmo após a eventual rescisão do contrato, todas as informações relativas à:

5.4.1.1. Política e configurações de segurança da Contratante;

5.4.1.2. Processo de instalação, configuração e customização de produtos, ferramentas e equipamentos;

5.4.2. Quaisquer dados dos quais a Contratada venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação.

5.4.3. A Contratada se compromete a guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de todo e quaisquer programas e sistemas desenvolvidos, incluindo sua documentação, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo da Contratante, sendo vedada a sua cessão, locação ou transferência a terceiros, a qualquer título.

5.4.4. Os profissionais alocados na prestação de serviços deverão tomar ciência do Termo de Compromisso e Declaração de Manutenção de Sigilo (Anexo I), e assinar o Termo de Ciência (Anexo II). A Contratada deverá mantê-los disponíveis para apresentação à Contratante, caso solicitado.

5.4.5. A Contratada compromete-se a não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da Contratante.

## **5.5 Adaptação e Ajustes Operacionais**

5.5.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços em até, no máximo, 30 (trinta) dias após a assinatura do CONTRATO, mediante recebimento de ORDEM DE SERVIÇO inicial formalizada pelo CONTRATANTE, devendo permanecer disponíveis durante toda a vigência contratual.

5.5.2. Os primeiros 90 (noventa) dias do primeiro ciclo de execução contratual, contados a partir do início da execução do CONTRATO (não aplicável às renovações contratuais), serão considerados como PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS, durante o qual a CONTRATADA deverá efetivar todos os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

5.5.3. Exclusivamente durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS não haverá incidência de eventuais reduções/glosas à remuneração em função do eventual descumprimento de metas dos indicadores de níveis mínimos de serviço – que serão normalmente apuradas durante esse período para fins de histórico, monitoramento e subsídio à decisões quanto a possível necessidade de ajustes operacionais.

## **5.6 Remanejamento de quantitativos**

5.6.1. Durante a execução do contrato, desde que devidamente justificado e aprovado pelo gestor do contrato, será permitido o remanejamento de quantitativos entre as unidades participantes da presente contratação.

## **5.8. Obrigações da CONTRATANTE**

5.8.1. São obrigações da Contratante:

5.8.1.1. A contratante obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste termo de referência;

5.8.1.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

5.8.1.3. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo(s) e Requisitante(s) do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.8.1.4. O presente contrato implicará na prestação de serviços de operação de infraestrutura, segurança da informação e atendimento ao usuário de TIC por localidade ou por unidades Institucionais, e para cada localidade ou unidades Institucionais, haverá a figura do Fiscal Setorial técnico, servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado para fins de atesto de prestação de serviços, devendo este ser responsável por prestar informações à gestão do contrato. O Fiscal Setorial técnico fará a avaliação da qualidade dos serviços executados e será o responsável pelo setor de atuação onde os serviços são prestados, com base nas atividades descritas no catálogo de serviços (Anexo VI);

5.8.1.5. 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;

5.8.1.6. Receber o objeto fornecido pela contratada em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.8.1.7. Aplicar as penalidades e sanções administrativas cabíveis quando do descumprimento do objeto contratual por parte da contratada;

5.8.1.8. Pagar à contratada o valor resultante da prestação dos serviços, conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas no edital e seus anexos;

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

5.8.1.10. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.8.1.11. Prever que 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, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

5.8.1.12. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

5.8.1.13. Exercer o acompanhamento, a fiscalização, homologação (aceitação) e/ou rejeição dos serviços prestados, por meio de servidores especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como, o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

5.8.1.14. Não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;

5.8.1.15. Permitir, sob supervisão, que os funcionários da contratada, desde que devidamente identificados e incluídos na relação de técnicos autorizados, tenham acesso às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informações, para a execução dos serviços, respeitando as normas que disciplinam a segurança das informações e do patrimônio da contratante, dos servidores e de terceiros;

- 5.8.1.16. Prestar à contratada todas as informações que sejam necessárias à plena execução do objeto;
- 5.8.1.17. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 5.8.1.18. Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas no Termo de referência;
- 5.8.1.19. Monitorar ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções;
- 5.8.1.20. Notificar formalmente a Contratada a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 5.8.1.21. Não transferir à contratada a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão;
- 5.8.1.22. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela Contratada, em conformidade com o art. 36, §8º da IN SLTI/MPOG N. 05/2017;
- 5.8.1.23. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;
- 5.8.1.24. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 12º, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021; e
- 5.8.1.25. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

## **5.9. Obrigações da CONTRATADA**

### **5.9.1. São obrigações da Contratada:**

- 5.9.1.1. Executar o objeto conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, zelando pelo perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- 5.9.1.2. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.9.1.3. A Contratada deverá designar formalmente substitutos para o preposto em suas ausências e/ou impedimentos. Caberão ao substituto as mesmas atribuições, restrições e responsabilidades do titular;
- 5.9.1.4. Sempre que houver a necessidade de substituição do preposto, a Contratada deverá informar à Contratante sobre o fato, por meio de ofício ou e-mail dirigido aos fiscais administrativos do contrato;
- 5.9.1.5. 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;

5.9.1.6. 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, sempre que considerar a medida necessária;

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

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

5.9.1.9. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203/2010;

5.9.1.10. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

5.9.1.11. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Gestor do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual e propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

5.9.1.12. Propiciar a transferência de conhecimento aos servidores da Contratante durante toda a execução contratual;

5.9.1.13. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

5.9.1.134.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

5.9.1.13.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

5.9.1.14. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

5.9.1.15. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo;

5.9.1.16. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras

de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;

5.9.1.17. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

5.9.1.18. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal(is) do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

5.9.1.19. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.9.1.20. Informar prontamente a Contratante sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão e comunicar ao Gestor/Fiscais do Contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

5.9.1.21. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;

5.9.1.22. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

5.9.1.23. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

5.9.1.24. Apresentar à Contratante a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

5.9.1.25. Cumprir e obedecer às normas internas de segurança, de acesso e permanência as dependências físicas da Contratante;

5.9.1.26. Responsabilizar-se pela solicitação de acesso de seus funcionários aos sistemas da Contratante, necessário à prestação dos serviços, bem como pelos seus respectivos descredenciamentos, quando necessário;

5.9.1.27. Zelar para que todos os privilégios de acesso ao sistema, informação e qualquer outro recurso da Contratante sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos;

5.9.1.28. Informar imediatamente à Contratante a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da Contratante;

5.9.1.29. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;

- 5.9.1.30. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança do ambiente computacional e/ou a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 5.9.1.31. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este TERMO DE REFERÊNCIA, no prazo determinado;
- 5.9.1.32. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;
- 5.9.1.33. Atender as solicitações da Fiocruz quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal(is) do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 5.9.1.34. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 5.9.1.35. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Fiocruz toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 5.9.1.36. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 5.9.1.37. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.9.1.38. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 5.9.1.39. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do contrato, sem prévia autorização da Contratante;
- 5.9.1.40. Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à Contratante os esclarecimentos julgados necessários;
- 5.9.1.41. Cumprir as decisões da Contratante em conflitos de qualquer natureza que venham a surgir entre a Contratada e outros prestadores de serviços de Tecnologia da Informação que atuem no ambiente da Contratante, com vistas à preservação da continuidade dos serviços e do interesse público;
- 5.9.1.42. Não transferir para terceiros as obrigações assumidas, por qualquer forma e nem mesmo parcialmente, bem como subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada sem o consentimento expresso da Contratante;
- 5.9.1.43. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos Art. 105, 106 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 5.9.1.44. Sempre que houver atualização tecnológica ou metodológica em que os técnicos envolvidos necessitem do novo conhecimento, a Contratante notificará a Contratada da necessidade de capacitação de sua equipe;

5.9.1.45. Prover todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades e atividades de seus profissionais quando exercidas remotamente;

5.9.1.46. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

5.9.1.47. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão

5.9.1.48. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações da Contratante. Assim como cumprir as normas da Contratante aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança; e

5.9.1.49. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

## **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 órgão ou entidade e a contratada 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 órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada 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 da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

### **Preposto**

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

6.7. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de execução do contrato.

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

### **Fiscalização**

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

### **Fiscalização Técnica**

6.10. 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 nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));

6.11. 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](#));

6.12. 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](#));

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. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#));

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 nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#));

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

### **Fiscalização Administrativa**

6.16. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

### **Gestor do Contrato**

6.18. O gestor do contrato 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).

6.19. 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).

6.20. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, 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).

6.21. 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).

6.22. 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).

6.23. 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).

6.24. 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.

6.25. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 117 e 140 da Lei nº 14.133, de 2021, e do Decreto nº 9.507 de 2018;

6.26. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato;

6.27. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;

6.28. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 34 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05, de 2017, quando for o caso, conforme orienta o art. 41 da Instrução Normativa SGD/ME 94/2022;

6.29. O(s) fiscal(is) ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 124 da Lei nº 14.133 de 2021;

6.30. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso;

6.31. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao el cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021;

- 6.32. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 155 e 139 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 6.33. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, aplicável no que for pertinente à contratação;
- 6.34. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato;
- 6.35. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto;
- 6.36. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;
- 6.37. O(s) fiscal ou Fiscal Setorial técnico(s) deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;
- 6.38. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;
- 6.39. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo(s) fiscal ou Fiscais Setoriais técnico(s), desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;
- 6.40. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência;
- 6.41. O(s) fiscal ou Fiscais Setoriais técnico(s) poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;
- 6.42. A fiscalização do contrato será realizada por servidor designado pela Contratante;
- 6.43. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 6.44. Os serviços licitados deverão ser recebidos, mediante documento (Termo de Recebimento), da seguinte forma:
- 6.44.1. De forma provisória (Termo de Recebimento Provisório) após a execução do serviço: o objeto será recebido provisoriamente, pelo responsável pelo seu acompanhamento e fiscalização, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência.

6.44.2. De forma definitiva (Termo de Recebimento Definitivo - Anexo XII) no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a verificação pela Contratante, de que:

6.44.2.1. A Solução de Tecnologia da Informação foi implementada atendendo às especificações contidas neste Termo de Referência.

6.44.2.2. Não há registro de reclamação do usuário quanto o certificado emitido.

6.45. A aceitação da execução do objeto da contratação cará a cargo da equipe de escalização, segundo os procedimentos previstos neste Termo de Referência.

6.46. Para a realização da escalização serão extraídos relatórios do Sistema de Gestão de Serviços de TIC.

### **6.47. Critérios de Aceitação**

6.47.1. A qualidade dos serviços será avaliada em função do cumprimento das metas de níveis mínimos de serviço e dos requisitos de qualidade exigidos para os serviços e avaliados em função de indicadores de resultado e cumprimento de obrigações contratuais, sejam elas de ordem técnica ou administrativa, descritos neste Termo de Referência.

6.47.2. Os chamados técnicos somente poderão ser atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

6.47.3. O contratado deverá observar os perfis profissionais mínimos exigidos em cada Ordem de Serviço, além da base salarial dos profissionais previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação, nos termos da Portaria SGD/ME nº 1.070 /2023, item 14.

6.47.4. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviços exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

6.47.5. Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e seus Anexos. Ainda, conforme o art. 119 da Lei 14.133/2021, a contratada é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

6.47.6. A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos perfis profissionais mínimos previstos na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos.

6.47.7. Só haverá o Recebimento Definitivo, após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se a contratante o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à contratada as penalidades previstas em lei, neste Termo de Referência e no Contrato. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

#### 6.48. Procedimentos de Teste e Inspeção

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

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

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

#### 6.49. Critérios de Atendimento

6.49.1. O atendimento ao objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o atendimento aos requisitos. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de TIC a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

6.49.2. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da Contratada, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

6.49.3. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios priorização de criticidade e disponibilidade (conforme item 12.3. da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023) definidos pela Contratante na tabela a seguir:

<b>Tabela Critérios Priorização</b>	
<b>Criticidade</b>	
<b>Baixa</b>	Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios, afetando principalmente somente o usuário que reportou o problema sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários do órgão.  Ou a requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.
<b>Média</b>	Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio do órgão de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade.  Ou incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da Instituição.

Alta	<p>Representa os casos de equipamentos ou aplicações que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio do órgão.</p> <p>Ou qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP (Os usuários considerados VIP's serão definidos em comum acordo entre a Contratante e a Contratada).</p> <p>Ou qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população.</p>
<b>Disponibilidades</b>	
Disponível	Qualquer caso em que o recurso ou aplicação se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais.
Parcialmente disponível	A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha do funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).
Indisponível	<p>Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. (Os recursos classificados como críticos ou sensíveis serão definidos em comum acordo entre a Contratante e a Contratada).</p> <p>Ou casos em que recursos ou aplicações de TIC estão completamente indisponíveis para seu(s) usuário(s), que não conseguem efetuar nenhuma operação no recurso ou aplicação em questão.</p>

6.49.4. Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização da importância dos chamados na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).

6.49.5. A partir das classificações de criticidade e disponibilidade, e do cruzamento destas informações, é determinada a importância de cada requisição ou incidente ou problema, de acordo com a tabela de Matriz de Importância.

<b>Matriz de importância</b>			
<b>Importância</b>	<b>Disponível</b>	<b>Parcialmente disponível</b>	<b>Indisponível</b>
Alto	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1
Médio	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 2
Baixo	Severidade 3	Severidade 3	Severidade 3

6.49.6. As classificações de “importância” apresentadas poderão ser revistas de acordo com a necessidade da Instituição e em comum acordo com a Contratada.

6.49.7. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ser classificada com severidade 3 e deverá ser definida na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC uma data para sua execução.

6.49.8. O tempo de início de atendimento é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro na ferramenta de gestão de serviços de TIC, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

6.49.9. No caso da requisição ser feita por chamada telefônica, o “início de atendimento” é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

6.49.10. O tempo de solução é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema. No que diz respeito ao atendimento o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (definidos no item 5) não será considerado para efeito do cálculo do tempo de solução.

6.49.11. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, estão descritos na Tabela abaixo.

<b>Tabela - Prazos de atendimento</b>		
<b>Operação de infraestrutura de TIC e Segurança da Informação</b>		
	<b>Início de atendimento</b>	<b>Tempo de solução</b>
Severidade 1	30 mim	2h
Severidade 2	30 min	4h
Severidade 3	1h	6h
<b>Atendimento ao Usuário de TIC</b>		
	<b>Início de atendimento</b>	<b>Tempo de solução</b>
Severidade 1	5 min	30 min
Severidade 2	1h	6h
Severidade 3	2h	8h

6.49.12. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será os das tabelas acima.

## 6.50. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

6.50.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados.

6.50.2. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

6.50.3. Todos os serviços prestados e executados estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo VI - Catálogo de Serviços.

6.50.4. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de gerenciamento de serviços de IT (ITSM) ou qualquer outra solução indicada pela Contratante.

6.50.5. Além das ferramentas de gerenciamento de serviços de IT (ITSM), a equipe de fiscalização do Contrato poderá realizar auditoria e validação dos serviços prestados, por todos os meios aplicáveis e cabíveis – incluindo a utilização de evidências, ferramentas adicionais de auditorias, logs, eventos e outros meios de verificação.

6.50.6. Os indicadores de níveis mínimos de serviços estão subdivididos em indicadores de Operação e indicadores de Atendimento ao usuário e encontram-se detalhados a seguir:

### 6.50.6.1. Indicadores de Operação de Infraestrutura e Segurança de Informação

<b>Indicador de Operação 1</b>	
<b>Nome</b>	Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo
<b>Finalidade</b>	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido
<b>Meta a cumprir</b>	Maior ou igual a 90%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de Gestão de Serviços e multicanalidade (telefone, e-mail, chat, mobile, assistente virtual, etc.)
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de Gestão de Serviços e multicanalidade (telefone, e-mail, chat, mobile, assistente virtual, etc.)
<b>Periodicidade</b>	Mensal

<b>Fórmula de cálculo para unidade (%):</b>	Indicador da unidade = (Total de chamados atendidos dentro do prazo da unidade / Total de chamados abertos no período da unidade) x 100
<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referência
<b>Faixa no ajuste no pagamento e sanções</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>Observações</b>	<p>Para calculo desse indicador será considerado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O tempo ininterrupto de atendimento. O tempo em que o chamado ficou sem execução, pausado ou suspenso aguardando uma resposta da Contratante devem ser justificados pela Contratada. As justificativas ficam a critério exclusivo da Contratante avaliá-las, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.</li> <li>2. Os prazos definidos na Tabela - Prazos de atendimento.</li> </ol> <p>Os prazos de atendimento estão definidos no catálogo de serviços.</p> <p>Novos prazos podem ser definidos em comum acordo entre a Contratante e a Contratada.</p>

<b>Indicador de Operação 2</b>	
<b>Nome</b>	Eficácia no tratamento de chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança)
<b>Finalidade</b>	Apurar a eficácia da contratada na resolução de chamados
<b>Meta a cumprir</b>	Maior ou igual a 70%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de Gestão de Serviços e multicanalidade (telefone, e-mail, chat, mobile, assistente virtual, etc.)
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de Gestão de Serviços e multicanalidade (telefone, e-mail, chat, mobile, assistente virtual, etc.)
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Indicador da unidade = (Total de chamados atendidos na unidade - Total de chamados reaberto na unidade) / Total de chamados atendidos na unidade) x 100.

<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referencia
<b>Faixa no ajuste no pagamento e sanções</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>Observações</b>	Para cálculo desse indicador consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução.

<b>Indicador de Operação 3</b>	
<b>Nome</b>	Satisfação dos usuários
<b>Finalidade</b>	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado
<b>Meta a cumprir</b>	Maior ou igual a 95%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de Gestão de Serviços e multicanalidade (telefone, e-mail, chat, mobile, assistente virtual, etc.)
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de Gestão de Serviços e multicanalidade (telefone, e-mail, chat, mobile, assistente virtual, etc.)
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Indicador da unidade = (Total de chamados bem avaliados / Quantidade de chamados avaliados) x 100
<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referencia
<b>Faixa no ajuste no pagamento e sanções</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>Observações</b>	-

<b>Indicador de Operação 4</b>	

<b>Nome</b>	Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento.
<b>Finalidade</b>	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento
<b>Meta a cumprir</b>	Maior ou igual a 70%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de Gestão de Serviços e multicanalidade (telefone, e-mail, chat, mobile, assistente virtual, etc.)
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de Gestão de Serviços e multicanalidade (telefone, e-mail, chat, mobile, assistente virtual, etc.)
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Indicador da unidade = (Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas) x 100
<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referência
<b>Faixa no ajuste no pagamento e sanções</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>Observação</b>	O indicador será aferido após implementação da Base de Conhecimento na ferramenta de ITSM

<b>Indicador de Operação 5</b>	
<b>Nome</b>	Disponibilidade de um ambiente/serviço crítico
<b>Finalidade</b>	Apurar a disponibilidade do ambiente durante o período especificado.
<b>Meta a cumprir</b>	Maior ou Igual a 95%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de monitoramento
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de monitoramento

<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Disponibilidade do serviço = (Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) x 100.
<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referência
<b>Faixa no ajuste no pagamento e sanções</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>Observação</b>	<p>Os serviços considerados críticos serão definidos em comum acordo entre a Contratante e a Contratada.</p> <p>A apuração dos resultados desconsiderará períodos de indisponibilidades justificados, tais como:</p> <p>a) Períodos de interrupção previamente acordados com a contratante;</p> <p>b) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);</p> <p>c) Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis ou de força maior (exemplo: desastres naturais, enchentes, terremotos ou calamidade pública);</p> <p>d) Falhas da infraestrutura que não aquela sob a responsabilidade da contratada;</p> <p>e) Falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores da contratante não relacionados à contratada;</p> <p>f) Outras eventualidades ocorridas durante a execução contratual mediante justificativa devidamente fundamentada da contratada e aceitas pela contratante.</p>

#### 6.50.6.2. Indicadores de Atendimento ao Usuário

<b>Indicador de Atendimento ao Usuário 1</b>	
<b>Nome</b>	Índice de tempo de Início de atendimento de incidentes e requisições no prazo
<b>Finalidade</b>	Apurar a eficácia na resolução de chamados dentro do prazo de início de atendimento
<b>Meta a cumprir</b>	Maior ou Igual a 98%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de Gestão de Serviços

<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de Gestão de Serviços
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Indicador da unidade = (Quantidade de chamados cujo tempo de Início do atendimento do chamado é igual ou inferior ao tempo de início de atendimento indicado no catálogo de serviços / Total de chamados recebidos) * 100
<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referencia
<b>Faixa no ajuste no pagamento</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>Observação</b>	<p>Para calculo desse indicador será considerado:</p> <p>1.</p> <p>O tempo ininterrupto de atendimento. O tempo em que o chamado ficou sem execução, pausado ou suspenso aguardando uma resposta da Contratante devem ser justificados pela Contratada. As justificativas ficam a critério exclusivo da Contratante avalia-las, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.</p> <p>Os prazos de atendimento estão definidos no catálogo de serviços.</p>

<b>Indicador de Atendimento ao Usuário 2</b>	
<b>Nome</b>	Índice de tempo máximo para solução de incidentes e requisições no prazo
<b>Finalidade</b>	Apurar a eficácia na resolução de chamados dentro do prazo de tempo de solução
<b>Meta a cumprir</b>	Maior ou Igual a 95%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de Gestão de Serviços
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de Gestão de Serviços
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Indicador da unidade = (Quantidade de chamados cujo tempo de solução do chamado é =< ao tempo máximo de atendimento indicado no catálogo de serviços / Total de chamados recebidos) * 100

<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referência
<b>Faixa no ajuste no pagamento</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>Observação</b>	<p>Para cálculo desse indicador será considerado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O tempo ininterrupto de atendimento. O tempo em que o chamado ficou sem execução, pausado ou suspenso aguardando uma resposta da Contratante devem ser justificados pela Contratada. As justificativas ficam a critério exclusivo da Contratante avalia-las, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.</li> <li>2. Os prazos definidos na Tabela - Prazos de atendimento.</li> </ol>

<b>Indicador de Atendimento ao Usuário 3</b>	
<b>Nome</b>	Índice de ineficácia de resolução
<b>Finalidade</b>	Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 7 dias após a sua conclusão
<b>Meta a cumprir</b>	Menor ou Igual a 1%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de Gestão de Serviços
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de Gestão de Serviços
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Indicador da unidade = (Total de reaberturas de demandas em até 7 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas) x 100
<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referência
<b>Faixa no ajuste no pagamento e Sanções</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% acima da meta exigida)

<b>Indicador de Atendimento ao Usuário 4</b>	
<b>Nome</b>	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses
<b>Finalidade</b>	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da contratada
<b>Meta a cumprir</b>	Menor ou Igual a 5%
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório de pessoal
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatório de pessoal
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Indicador da unidade = (Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses / Total de profissionais nos últimos 3 meses) x 100
<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referencia
<b>Faixa no ajuste no pagamento e Sanções</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% acima da meta exigida)

<b>Indicador de Atendimento ao Usuário 5</b>	
<b>Nome</b>	Índice de chamados atendidos no Service Desk
<b>Finalidade</b>	Apurar a percentagem de chamados que são atendidos diretamente pelo Service Desk
<b>Meta a cumprir</b>	Maior ou Igual a 70%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de Gestão de Serviços
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de Gestão de Serviços
<b>Periodicidade</b>	Mensal

<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Indicador da unidade = (Total de chamados atendidos pelo Service Desk / Total de chamados registrados) x 100
<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referencia
<b>Faixa no ajuste no pagamento e Sanções</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% abaixo da meta exigida)

<b>Indicador de Atendimento ao Usuário 6</b>	
<b>Nome</b>	Índice de Satisfação do Usuário
<b>Finalidade</b>	Apurar a se os usuários está sendo bem atendido
<b>Meta a cumprir</b>	Maior ou Igual a 95%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de Gestão de Serviços e multicanalidade (telefone, e-mail, chat, mobile, assistente virtual, etc.)
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de Gestão de Serviços e multicanalidade (telefone, e-mail, chat, mobile, assistente virtual, etc.)
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Indicador da unidade = (Total de chamados bem avaliados / Quantidade de chamados avaliados) x 100
<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referencia
<b>Faixa no ajuste no pagamento e Sações</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>Observação</b>	-

<b>Indicador de Atendimento ao Usuário 7</b>	
<b>Nome</b>	Índice de chamados de severidade 1 (alto impacto) resolvidos dentro do prazo pela equipe de atendimento Presencial (Field)

<b>Finalidade</b>	Apurar a eficácia na resolução de chamados de alto impacto
<b>Meta a cumprir</b>	Maior ou Igual a 95%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de Gestão de Serviços
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de Gestão de Serviços
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Indicador da unidade = (Total de chamados com severidade 1 resolvidos dentro do prazo pela equipe de atendimento Presencial (Field)/ Total de chamados recebidos com severidade 1 pela equipe de atendimento Presencial (Field)) x 100
<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referência
<b>Faixa no ajuste no pagamento e Sanções</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>Observação</b>	<p>Para calculo desse indicador será considerado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O tempo ininterrupto de atendimento. O tempo em que o chamado ficou sem execução, pausado ou suspenso aguardando uma resposta da Contratante devem ser justificados pela Contratada. As justificativas ficam a critério exclusivo da Contratante avalia-las, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.</li> <li>2. Os prazos definidos na catalogo de serviços</li> </ol>

<b>Indicador de Atendimento ao Usuário 8</b>	
<b>Nome</b>	Índice de chamados de severidade 2 (médio impacto) resolvidos dentro do prazo pela equipe de atendimento Presencial (Field)
<b>Finalidade</b>	Apurar a eficácia na resolução de chamados de médio impacto
<b>Meta a cumprir</b>	Maior ou Igual a 95%

<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de Gestão de Serviços
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de Gestão de Serviços
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Indicador da unidade = (Total de chamados com severidade 2 resolvidos dentro do prazo pela equipe de atendimento Presencial (Field) / Total de chamados recebidos com severidade 2 pela equipe de atendimento Presencial (Field)) x 100
<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referência
<b>Faixa no ajuste no pagamento</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>Observação</b>	<p>Para calculo desse indicador será considerado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O tempo ininterrupto de atendimento. O tempo em que o chamado ficou sem execução, pausado ou suspenso aguardando uma resposta da Contratante devem ser justificados pela Contratada. As justificativas ficam a critério exclusivo da Contratante avalia-las, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.</li> <li>2. Os prazos definidos na catalogo de serviços</li> </ol>

<b>Indicador de Atendimento ao Usuário 9</b>	
<b>Nome</b>	Índice de chamados de severidade 3 (baixo impacto ) resolvidos dentro do prazo pela equipe de atendimento Presencial (Field)
<b>Finalidade</b>	Apurar a eficácia na resolução de chamados de baixo impacto
<b>Meta a cumprir</b>	Maior ou Igual a 95%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de Gestão de Serviços
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de Gestão de Serviços

<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Indicador da unidade = (Total de chamados com severidade 3 resolvidos dentro do prazo pela equipe de atendimento Presencial (Field) / Total de chamados recebidos com severidade 3 pela equipe de atendimento Presencial (Field)) x 100
<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referencia
<b>Faixa no ajuste no pagamento</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>Observação</b>	<p>Para calculo desse indicador será considerado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O tempo ininterrupto de atendimento. O tempo em que o chamado ficou sem execução, pausado ou suspenso aguardando uma resposta da Contratante devem ser justificados pela Contratada. As justificativas ficam a critério exclusivo da Contratante avalia-las, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.</li> <li>2. Os prazos definidos na catalogo de serviços</li> </ol>

<b>Indicador de Atendimento ao Usuário 10</b>	
<b>Nome</b>	Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento.
<b>Finalidade</b>	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento
<b>Meta a cumprir</b>	Maior ou igual a 70%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistemas de Gestão de Serviços e multicanalidade (telefone, e-mail, chat, mobile, assistente virtual, etc.)
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistemas de Gestão de Serviços e multicanalidade (telefone, e-mail, chat, mobile, assistente virtual, etc.)
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo (%):</b>	Indicador da unidade = (Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas) x 100

<b>Início da vigência</b>	Definidas no Termo de Referência
<b>Faixa no ajuste no pagamento e sanções</b>	0,5% de redução/glosa + (0,1% de redução/glosa para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>Observação</b>	O indicador será aferido após implementação da Base de Conhecimento na ferramenta de ITSM

6.50.7. Os Níveis Mínimos de Serviço (ou Níveis de Serviço) definem critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da Contratada. Neles encontram-se definidos: o objeto e os objetivos da avaliação, a maneira pela qual estes fatores serão avaliados, as metas, o nível mínimo aceitável e os descontos a serem aplicados na fatura mensal quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado (metas).

6.50.8. Os Níveis de Serviço devem ser considerados e entendidos pela Contratada como um compromisso de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a Contratada deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos seus serviços e pela efetiva entrega de resultados.

6.50.9. O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

6.50.10. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando a disponibilidade de cada serviço.

6.50.11. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

6.50.12. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da Contratada, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho. Entretanto, o tempo de indisponibilidade até a o momento do correto diagnóstico será computado para fins de penalização caso a responsabilidade seja da Contratada. É responsabilidade da Contratada identificar e diagnosticar o fato gerador de qualquer indisponibilidade ou degradação de serviço sob a sua responsabilidade, bem como acionar e trabalhar em conjunto com as demais equipes para reestabelecer o ambiente.

6.50.13. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

6.50.14. Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a Contratada deverá notificar formalmente a Contratante – ficando a critério exclusivo deste último avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.

6.50.15. Em todo o caso, às ocorrências de descumprimento do Níveis de Serviço a Contratada poderá interpor justificativas técnicas embasadas em fatos e circunstâncias objetivas, cabendo a

Contratante avaliar e decidir sobre as alegações. Quando acatadas as justificativas a Contratante poderá desconsiderar a(s) ocorrência(s) de descumprimento em questão, ajustar os prazos avaliados ou, ainda, suspender a aplicação de eventuais ajustes, quando for o caso.

6.50.16. A interposição de justificativas técnicas deverá ser realizada de forma específica para cada caso concreto, não serão admitidas e nem serão objeto de consideração as justificativas que façam referência às ocorrências, fatos ou circunstâncias de modo genérico.

6.50.17. A superação de uma ou mais metas de Níveis de Serviço não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e/ou o não atendimento da mesma meta em outro período.

6.50.18. A ocorrência de reiteradas falhas no cumprimento de prazos, produtividade e de qualidade dos serviços, caracterizará desídia da Contratada e ensejará a aplicação de penalidades nas modalidades e tipos previstos na Lei nº. 14.133/2021, Capítulo XII, artigos 156, 162 e 163, que terão natureza de sanção e serão objeto de processo administrativo próprio – garantido o contraditório e a ampla defesa.

6.50.19. Durante o Período de Adaptação, os níveis de serviço previsto serão observados conforme item 4.10. Requisitos de Implantação.

6.50.20. Os Níveis de Serviços não poderão ser revisados pela Fiocruz, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

6.50.21. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela Relação de Ocorrências de desconformidade técnica e pontuação correspondente, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. A cada 10 (dez) pontos acumulados será descontado 0,5% (meio por cento) do montante mensal a ser pago à Contratada pelos serviços prestados.

6.50.22. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução determinados no item 4.10. Requisitos de Implantação.

6.50.23. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à Contratada.

6.50.24. Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite de 30% (trinta por cento) por 3 (três) vezes em um período de 6 (seis) meses será caracterizada inexecução parcial do Contrato, sujeitando a Contratada às cominações sancionatórias e administrativas previstas neste Termo de Referência.

6.50.24.1 Tabela - Relação de Ocorrências de desconformidade técnica e pontuação correspondente

RO1	Alterar dados em bases de dados da Contratante sem a devida autorização ou sem que seja uma rotina padrão (pré-autorizada) da operação daquela base de dados.	Por ocorrência	5
RO2	Atrasar entregas, cronogramas e deixar de cumprir prazos acordados de Ordens de Serviço de implementações e melhorias dos serviços de TIC, sem a devida justificativa.	Por dia de atraso	3
RO3	Causar incidentes em serviços de TIC devido a manuseio incorreto ou acidental em cabeamento ou equipamentos em ambientes seguros e salas técnicas de TIC.	Por ocorrência	5

RO4	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
RO5	Deixar de acompanhar a resolução de incidentes críticos para as operações de TIC.	Por ocorrência	3
RO6	Deixar de acompanhar visitas técnicas de fornecedores da Contratante em manutenções em ambientes seguros e salas técnicas de TIC.	Por ocorrência	2
RO7	Deixar de analisar "logs" e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares e, registrar e executar as devidas ações necessárias para evitar incidentes e problemas nos serviços de TIC.	Por ocorrência	3
RO8	Deixar de apresentar o perfil profissional adequado no prazo estabelecido para a prestação do serviço.	Por profissional e por dia de atraso	1
RO9	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades.	Por ocorrência	1
RO10	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela Contratante.	Por ocorrência	3
RO11	Deixar de documentar e manter atualizada a documentação das soluções que suportam o ambiente de infraestrutura.	Por solução	3
RO12	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM).	Por ocorrência	5
RO13	Deixar de executar procedimento de cópia de segurança relacionado à sistema de informação classificado como crítico.* Observação: *Os serviços considerados críticos serão definidos em comum acordo entre a Contratante e a Contratada.	Por ocorrência	10
RO14	Deixar de manter o monitoramento das filas de atendimento da operação permitindo, que registros de incidentes, requisições de serviço ou outros processos permaneçam sem o devido atendimento.	Por ocorrência	3
RO15	Deixar de manter os painéis de monitoramento e dashboards das ferramentas de monitoração atualizados, em tempo real ou com informações desatualizadas e irrelevantes, em relação ao estado atual do monitoramento de ativos, serviços e outros itens de configuração.	Por IC desatualizado nas telas de monitoração	3
RO16	Deixar de monitorar a disponibilidade, capacidade ou desempenho de ativos, serviços, aplicações ou outros itens de configuração.	Por ocorrência	4

RO17	Deixar de notificar incidentes repetitivos*, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de gestão de serviços de TIC. Observação: *Entende-se por "incidentes repetitivos" aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.	Por ocorrência	5
RO18	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI da Contratante.	Por ocorrência	3
RO19	Deixar de participar, quando convocado, de reuniões e eventos com outras equipes da Contratante.	Por ocorrência	1
RO20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	1
RO21	Deixar de realizar as escalas funcionais ou hierárquicas ou deixar de executar o plano de comunicação para o tratamento de eventos, incidentes, problemas, mudanças ou outros processos e procedimentos.	Por ocorrência	3
RO22	Deixar de realizar o monitoramento proativo de ativos, serviços e outros itens de configuração ou deixar de configurar as ferramentas de monitoramento para que sejam emitidos eventos e alertas progressivos que permitam a prevenção de incidentes.	Por ocorrência	4
RO23	Deixar de realizar rotinas diárias do serviço de operação de Banco de Dados, causando impactos negativos nas operações de TIC e serviços de TIC da contratante.	Por ocorrência	5
RO24	Deixar de realizar vistoria técnica em salas de equipamentos e ambientes seguros.	Por ambiente não vistoriado e por ocorrência	3
RO25	Deixar de registrar em sistemas de gestão de serviços, todas as ocorrências, atendimentos e atividades de operação realizadas no ambiente da Contratante.	Por ocorrência	2
RO26	Deixar de registrar ou tratar eventos ocorridos nos ativos, serviços, aplicações ou outros itens de configuração.	Por ocorrência	5
RO27	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM).	Por ocorrência	2
RO28	Deixar de relacionar os eventos críticos com incidentes e outros registros de processos relacionados.	Por ocorrência	5

RO29	Deixar de relatar à Contratante, problemas e inconsistências relacionadas a acessos indevidos, acessos fora dos padrões recomendados e melhores práticas ou em não conformidade com as Normas e Política de Segurança da Informação da Contratante.	Por ocorrência	3
RO30	Deixar de responder e atender a acionamentos e escalações funcionais e hierárquicas.	Por ocorrência	2
RO31	Deixar de tratar, inspecionar e evitar violações à segurança que comprometam o funcionamento da operação dos serviços contratados no mês calendário.	Por ocorrência	10
RO32	Deixar requisição de serviço, chamados, incidente, mudança, problema ou outros registros de atendimentos, sem execução ou pausadas sem a devida justificativa, não atendendo ao prazo definido pela Contratante.	Por ocorrência	10
RO33	Deixar turno de monitoramento descoberto sem profissional plantonista conforme exigido para um serviço 24x7 em regime presencial.	Por ocorrência	5
RO34	Entregar produto, relatório, documento ou qualquer solicitação de informações feita pela Contratante com informações imprecisas ou incompletas - (1ª entrega)	Por produto	5
RO35	Entregar produto, relatório, documento ou qualquer solicitação de informações feita pela Contratante com informações imprecisas ou incompletas - (2ª entrega)	Por produto	10
RO36	Excluir, desativar ou colocar em manutenção, sem a autorização da Contratada ou deixar de inserir itens de configuração, ativos ou rotinas da infraestrutura ou operações de TIC, nas ferramentas de monitoramento de serviços.	Por Item de Configuração	4
RO37	Finalizar requisição de serviço, incidente, mudança, problema ou outros registros de atendimentos sem documentar os procedimentos realizados ou sem seguir o padrão acordado com a Contratante.	Por ocorrência	2
RO38	Finalizar requisição de serviço, incidente, problema, mudanças ou liberações sem que o atendimento tenha sido concluído ou que tenha atingido os objetivos solicitados.	Por ocorrência	2
RO39	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência	10
RO40	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança da Contratante.	Por ocorrência	3
RO41	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por ocorrência	4

RO42	Não controlar adequadamente os horários de trabalho dos prestadores de serviço da Contratada, resultando em que os horários de prestação de serviços não sejam plenamente cobertos, conforme previsto neste Termo de Referência.	Por ocorrência	2
RO43	Perder dados relacionados à sistemas de informação classificados como críticos.* Observação: *Os serviços considerados críticos serão definidos em comum acordo entre a Contratante e a Contratada.	Por ocorrência	10
RO44	Planejar ou executar mudanças sem o devido plano de remediação ou sem avaliação de risco, ou com planos incompletos, ou com planejamento deficiente e que causem a não aprovação da mudança pelo Comitê Consultivo de Mudança - CCM - (1º tentativa de aprovação).	Por ocorrência	6
RO45	Planejar ou executar mudanças sem o devido plano de remediação ou sem avaliação de risco, ou com estes planos incompletos, ou com planejamento deficiente e que causem a não aprovação da mudança pelo Comitê Consultivo de Mudança - CCM - (2º tentativa de aprovação).	Por ocorrência	10
RO46	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM) sem justificativa aceitável pela Contratante.	Por ocorrência	5
RO47	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	5
RO48	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
RO49	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	Por ocorrência	10
RO50	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 16 horas úteis.	Por ocorrência	10

## 7. Critérios de medição e pagamento

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item.

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

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

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

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

7.1.1.4. der causa à inexecução parcial do contrato;

7.1.1.5. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

7.1.1.6. der causa à inexecução total do contrato;

7.1.1.7. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

7.1.1.8. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

7.1.1.9. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

7.1.1.10. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

7.1.1.11. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;

7.1.1.12. fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

7.1.1.13. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

7.1.1.14. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

7.1.1.15. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

7.1.2 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

7.1.2.1. **Advertência**, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);

7.1.2.2. **Multa**, quando cometida qualquer das infrações administrativas previstas no subitem acima (art. 156, §3º da Lei);

7.1.2.3. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas 7.1.1.5, 7.1.1.6, 7.1.1.7, 7.1.1.8, 7.1.1.9 e 7.1.1.10 do subitem 7.1.1 deste Termo de referência, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);

7.1.2.4. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas 7.1.1.11, 7.1.1.12, 7.1.1.13, 7.1.1.14 e 7.1.1.15 do subitem 7.1.1 deste Termo de referência, bem como nas alíneas 7.1.1.5, 7.1.1.6, 7.1.1.7, 7.1.1.8, 7.1.1.9 e 7.1.1.10, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei);

7.1.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º).

7.1.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

7.1.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157);

7.1.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º);

7.1.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

7.1.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º) :

7.1.6.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

7.1.6.2. as peculiaridades do caso concreto;

7.1.6.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

7.1.6.4. os danos que dela provierem para a Contratante;

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

7.1.7. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas abaixo, respeitando os limites estabelecidos pelo parágrafo 3º do artigo 156:

Tabela de Grau e Correspondência:

Grau	Correspondência
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal

3	0,8% ao dia sobre o valor mensal
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal

Tabela de Infrações:

Infração		
Item	Descrição	Grau
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	5
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento.	4
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	3
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	2
5	Retirar colaborador durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia.	3
Para os itens a seguir, <b>deixar de:</b>		
6	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	2
7	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.	1
8	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	3
9	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato.	1
10	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	1

7.1.8. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 156, III e IV da Lei nº 14.133, de 2021, as empresas ou profissionais que:

7.1.8.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

7.1.8.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

7.1.8.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

7.1.9. Para aplicação de qualquer das penalidades previstas deverá ser observado o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021;

7.1.10. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente;

7.1.11. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente;

7.1.12. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil;

7.1.13. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade;

7.1.14. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, regulamentada pelo Decreto nº 11.129, de 11 de julho de 2022, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR;

7.1.15. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa;

7.1.16. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público;

7.1.17. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.1.18. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

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

administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160).

7.1.20. A Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161).

7.1.21. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

7.1.22. Nos termos da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

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

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

7.1.23. A aplicação de descontos/glosas em função do descumprimento de critérios de qualidade, avaliação de resultados e/ou níveis mínimos de serviço exigidos não concorre com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em Contrato, inclusive daquelas previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo essa uma prerrogativa da Administração;

7.1.24. Cumpre ao Gestor do Contrato e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências acima a adequação de aplicar a sanção de Advertência antes da gradação para sanção de Multa.

7.1.25. Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, a Contratante deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do Contrato em função da inexecução Total ou Parcial do Objeto, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

## **Do recebimento**

7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (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](#)).

7.5. 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.

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

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

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

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

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

7.9.2. 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.

7.9.3. 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 14133, de 2021)

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

7.9.5. 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

7.10. 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.

7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) 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:

7.11.1. 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](#)).

7.11.2. 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;

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

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

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

7.12. 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 pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

7.14 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**

7.15. 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](#).

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

7.17. 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:

7.17.1. o prazo de validade;

7.17.2. a data da emissão;

7.17.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.17.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.17.5. o valor a pagar; e

7.17.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.18. 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 à contratante;

7.19. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de

acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133/2021](#).

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

7.21. 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.

7.22. 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.

7.23. 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.

7.24. 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**

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

7.26. 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 Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) de correção monetária.

### **Forma de pagamento**

7.27. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 05 (cinco) dias, contados a partir do recebimento da Nota(s) Fiscal(is) ou Fatura(s), através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

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

7.29.1. 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.

7.30. 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.

7.31. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

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

7.32.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.33. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

7.34. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

7.35. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, 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 da contratante.

7.36. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.37. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, 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.

7.38. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

7.39.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

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

7.41. A Contratada 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**

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

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

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

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

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

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

## **8. Critérios de seleção do fornecedor**

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

#### **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 GLOBAL.

8.1.1. De forma a fornecer os insumos para que a análise de exequibilidade da proposta possa ser feita, a LICITANTE deverá apresentar uma Planilha de Custos e Formação de Preços (Anexo III) junto com a Proposta de Preços (Anexo VII), conforme memória de cálculo e metodologia discriminada no item "Análise da Exequibilidade da Proposta".

8.1.2. Os preços deverão ser expressos em reais e conter todos os tributos e encargos decorrentes da prestação dos serviços e/ou fornecimento de bens relativos à esta contratação. Os preços deverão ser cotados com até 2 (duas) casas decimais.

8.1.3. No caso de desclassificação da licitante, será convocada a próxima licitante classificada para envio da proposta de preços e assim sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos e funcionalidades especificadas e seja declarada vencedora.

8.1.4. A licitante será considerada tecnicamente habilitada se restar inequivocamente comprovado ter atendido integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação, dessa forma:

- a) Tenha apresentado sua proposta de preço em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 8.30;
- b) Tenha apresentado Declaração de Vistoria Técnica ou Declaração de opção por não realização de vistoria técnica em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 4.20; e
- c) Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de Atestado(S) de Capacidade Técnica que atendam aos requisitos estabelecidos no item 8.29.

8.1.5. A licitante será considerada inabilitada caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnicos de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior (exceto àquelas requisitadas em procedimento de diligência). Durante a avaliação documental poderá a Contratante solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.

8.1.6. Nos termos da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017 e do art. 59 da LEI nº 14.133 /2021 serão desclassificadas as propostas das licitantes que contenham vícios ou ilegalidades; apresentem preços finais superiores ao valor máximo estabelecido ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço e a produtividade apresentada; não atendam às exigências do ato convocatório da licitação e não atendam às especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência.

### **Regime de execução**

8.2. O regime de execução do contrato se dará por “empreitada por preço global”, embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais, onde se contrata a execução de um serviço por preço certo de unidades determinadas, conforme item 21.15 da Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023.

8.2.1. Os preços máximos admitidos são aqueles fixados na estimativa de custo total da pretensão contratual, conforme demonstrados no item 9;

8.2.2. Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexequíveis, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias, na forma do § 3º art. 59 da Lei nº 14.133 /2021

8.2.3. Considera-se que são potencialmente inexequíveis aquelas propostas que inviabilizem a execução do contrato, por apresentarem preços que não reflitam os custos, em bases de mercado, dos insumos necessários e tributos incidentes. Havendo indício de inexequibilidade da proposta,

será instaurada diligência para que o licitante ofertante da proposta possa comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação/desclassificação.

8.2.4. Para comprovar a exequibilidade de sua proposta, o licitante deverá apresentar justificativas e documentos que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com os custos e despesas necessários à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados.

8.2.5. Antes de ter sua proposta desclassificada por inexecuibilidade, à licitante será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições exigidos pelo instrumento convocatório e com base nas boas práticas licitatórias.

### **Exigências de habilitação**

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

#### **Habilitação jurídica**

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

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

8.6. **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>;

8.7. **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;

8.8. **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](#).

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

8.10. **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

8.11. **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](#).

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

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

- 8.13. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 8.14. 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.
- 8.15. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.16. 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](#);
- 8.17. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 8.18. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 8.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos 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.
- 8.20. 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**

- 8.21. 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;
- 8.22. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));
- 8.23. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 8.23.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
  - 8.23.2. 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
  - 8.23.3. 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.
  - 8.23.4. 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.

8.24. 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 5% do valor total estimado da contratação.

8.25. 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](#)).

8.26. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º).

### **Qualificação Técnica**

8.27. Será requerida das empresas licitantes, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:

8.27.1. Apresentação de Atestados de capacidade técnica, nos termos do item 8.29;

8.27.2. Apresentação de Proposta de Preços, nos termos do item 8.30; e

8.27.3. Realização de Vistoria Técnica ou Declaração de opção por não realização de vistoria técnica, nos termos do item 4.20.

8.28. É facultado a contratante a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela contratada constantes de sua Comprovação de Capacidade Técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos anexados.

### **8.29. Atestado de Capacidade Técnica**

8.29.1. Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Direito Privado, no qual se comprove que a LICITANTE tem capacidade para atender a demanda decorrente da contratação objeto desta licitação, bem assim experiência no fornecimento, na logística e na prestação de serviços e/ou entrega de bens que compõem o objeto do certame.

8.29.2. O(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional deverá(ão) conter:

- a) Razão Social, CNPJ e Endereço Completo da Empresa Emitente;
- b) Razão Social da LICITANTE;
- c) Número e vigência do contrato;
- d) Objeto do contrato;
- e) Descrição do trabalho realizado;
- f) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de cronogramas pactuados;
- g) Local e Data de Emissão;
- h) Identificação do responsável pela emissão do atestado, Cargo, Contato (telefone e correio eletrônico);

- i) Assinatura do responsável pela emissão do atestado; e
- j) Devem ser originais ou cópias autenticadas legíveis.

8.29.3. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido rmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

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

8.29.5. Para o Grupo 1 a comprovação deverá englobar, demais exigências contidas no Instrumento Convocatório, e pelo menos, a execução de<sup>1</sup>:

a) Serviços de TIC em pelo menos 5 (cinco) unidades federativas do Brasil. Este quantitativo representa cerca de 45% do número de Unidades da FIOCRUZ no Brasil. O objetivo é demonstrar disponibilidade de infraestrutura técnica e administrativa, e capacidade logística para prestar serviço de qualidade à Fiocruz, uma organização distribuída atualmente em pelo menos 10 estados, além da sede, em todo o território nacional, incluindo as unidades federativas da Bahia, Distrito Federal, Ceará, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Piauí, Pernambuco, Paraná, Amazonas e Minas Gerais. Os serviços poderão ser realizados em quaisquer uma das unidades existentes da Fiocruz (Item 6.1.6: Tabela - Unidades da Fiocruz), ou em futuras unidades a serem constituídas;

b) Prestação de serviços de TIC na área de suporte técnico ao usuário (service desk), em conformidade com as melhores práticas do ITIL V3 ou superior, comprobatório de executar o total de 7.000 (sete mil) horas mensais, perfazendo um total de 84.000 (oitenta e quatro mil) horas anuais, sendo esta a parcela de maior relevância;

c) Comprovar experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de ativos de redes em ambiente computacional único constituído de access point, switches e roteadores baseados na tecnologia CISCO famílias Catalyst, Nexus e ASR. Bem como, sistemas de gerenciamento Cisco Prime, Cisco Identity Services Engine (ISE), Cisco Mobility Services Engine (MSE) e Cisco Wireless Controller, atendendo aos quantitativos mínimos abaixo, que representam aproximadamente 50% do parque instalado na Fiocruz:

Dispositivo/Tipo	Quantidades
Access Point	290
Switches Cisco Catalyst	80
Cisco Wireless Controller	4
Roteador ASR HX1002	1
Cisco Identity Services Engine	1
Identity Services Engine	1

Cisco Prime Infrastructure	1
Switches Cisco Nexus famílias 2k/3k/5k/7k/9k	6
Cisco UCS	9

d )

Comprovar experiência em serviços de instalação, administração, configuração e manutenção de software (criação, configuração, criação de VLANs, configuração de rotas, redundância, ACL, OSPF em multiárea, atualização de firmware, verificação do serviço Firewall);

e) Comprovar experiência em configuração e administração de protocolo BGP, bem como gestão do espaço de endereçamento, políticas de anúncio de redes em múltiplos sites e de forma simultânea atendendo aos requisitos do negócio no que diz respeito a alta disponibilidade e replicação de dados entre Centro de Dados em locais distintos. Comprovar experiência na gestão de links de acesso junto a provedores;

f) Comprovar experiência em configuração e administração de ambientes de armazenamento em rede utilizando protocolos SAN, NFS, iSCSI e S3. Gerenciamento de LUNs, LUNs zoning mapping e shares. Comprovar experiência em administração de no mínimo 1.4PB de dados. Atendendo aos quantitativos mínimos, que representam aproximadamente 50% do parque instalado na Fiocruz;

g) Comprovar experiência no desenho, implantação e administração de soluções de banco de dados nas plataformas SQL Server, MySQL, Oracle ou PostgreSQL; Atendendo aos quantitativos mínimos abaixo, que representam aproximadamente 50% do parque instalado na Fiocruz:

Banco/Tipo	Quantidades
Microsoft SQL Server	10
MySQL/MariaDB	15
Oracle	3
Postgresql	6

h) Comprovar experiência em configuração, administração e gerenciamento de tecnologia de proteção de dados com no mínimo 500 máquinas virtuais;

i) Serviços de administração, configuração e gerenciamento de tecnologia de armazenamento e proteção de dados das soluções relacionadas ao que foi apresentado durante a vistoria técnica no ambiente da Contratante;

j) Comprovar experiência no desenho, implantação e administração de Serviços de (configuração de zonas integradas com AD; instalação, configuração, otimização e documentação de servidores DNS); Serviço distribuído com replicação entre 4 sites e 1 tenant na nuvem Microsoft Azure AD, com no mínimo 6 ADs e 21000 objetos. Atendendo aos quantitativos mínimos, que representam aproximadamente 50% do parque instalado na Fiocruz;

k) Comprovar experiência no desenho, implantação e administração de Serviços de administração do servidor de correio eletrônico Microsoft Exchange na plataforma Windows e Exchange Online Office365, com quantidade mínima de 11000 caixas postais e 7 sufixos. Atendendo aos quantitativos mínimos, que representam aproximadamente 50% do parque instalado na Fiocruz;

l) Serviços de atendimento a usuários com suporte especializado em ambiente de TI com estações de trabalho conectadas em rede LAN e WAN utilizando nível mínimo de serviço;

m) Comprovar experiência no desenho, implantação e administração de serviços sustentação à infraestrutura de serviços web, sites ou portais web para ambiente com no mínimo 6.000 usuários, contemplando ambientes em alta disponibilidade utilizando serviços de balanceamento de carga como HAProxy e Nginx utilizando múltiplas versões de PHP simultaneamente;

n) Comprovar experiência em configuração e administração de ambiente de gerenciamento de máquinas virtuais utilizando Nutanix Acropolis, com pelo menos 26 hosts e 400 máquinas virtuais, Nutanix Prism Element, Nutanix Prism Central, Nutanix Files, Nutanix Object, Nutanix Calm, Nutanix Karbon, Nutanix Leap, Nutanix Flow com Security Central e Nutanix Beam. Com pelo menos 2 clusters em sites com localização distintas e fazendo uso de replicação entre esses sites para evento de recuperação de desastre. Atendendo aos quantitativos mínimos, que representam aproximadamente 50% do parque instalado na Fiocruz;

o) Comprovar experiência em configuração e administração de ambiente de gerenciamento de máquinas virtuais utilizando VMWare VCenter, com pelo menos 5 hosts e 65 máquinas virtuais, em cluster de alta disponibilidade utilizando DRS. Atendendo aos quantitativos mínimos, que representam aproximadamente 50% do parque instalado na Fiocruz

p) Considerando que o objeto do presente processo é a contratação de serviço especializado em Tecnologia da Informação, e que o serviço será regulado por contrato, por acordos de nível de serviço, e havendo já alguns guias de boas práticas para serviços de TI amplamente conhecidos pelo mercado, a CONTRATADA deverá estar aderente ao ITIL mais bem justificados a seguir:

a) ITIL – A empresa deverá demonstrar sua capacidade na prestação de serviços em TI, haja vista ser esse o mote principal do objeto do presente, a serem aplicados na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de Tecnologia da Informação, conforme os acordos do Tribunal de Contas da União, 716/2016-TCU, e 803/2016-TCU, apenas para citar alguns.

q) Serão aceitos os somatórios de atestados para comprovar a capacidade técnica na execução dos serviços.

8.29.6. Para o Grupo 2 a comprovação deverá englobar, demais exigências contidas no Instrumento Convocatório, e pelo menos, a execução de<sup>1</sup>:

a) Serviços de TIC em pelo menos 5 (cinco) unidades federativas do Brasil. Este quantitativo representa cerca de 45% do número de Unidades da FIOCRUZ no Brasil. O objetivo é

demonstrar disponibilidade de infraestrutura técnica e administrativa, e capacidade logística para prestar serviço de qualidade à Fiocruz, uma organização distribuída atualmente em pelo menos 10 estados, além da sede, em todo o território nacional, incluindo as unidades federativas da Bahia, Distrito Federal, Ceará, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Piauí, Pernambuco, Paraná, Amazonas e Minas Gerais. Os serviços poderão ser realizados em quaisquer uma das unidades existentes da Fiocruz (Tabela - Unidades da Fiocruz), ou em futuras unidades a serem constituídas;

b) Experiência comprovada na prestação de serviços de administração de solução de Gerenciamento Unificado de Ameaças – UTM em pelo menos 4 (quatro) unidades federativas do Brasil, e em ambiente computacional com, no mínimo, 5.000 (cinco mil) estações de trabalho, incluindo desktops e notebooks, e 300 (trezentos) servidores;

c) Experiência comprovada na prestação de serviços de administração de solução de antimalware ou Endpoint Detection and Response (EDR) para estações de trabalho em ambiente computacional com, no mínimo, 5.000 (cinco mil) estações de trabalho, incluindo desktops e notebooks, e 300 (trezentos) servidores;

d) Experiência comprovada na prestação de serviços de administração de solução de segurança para proteção de gateway de e-mail, contemplando proteção antimalware e anti-spam em ambiente computacional com, no mínimo, 5.000 (seis mil) caixas postais;

e) Experiência comprovada na prestação de serviços de gestão de vulnerabilidades, incluindo o monitoramento e o tratamento das vulnerabilidades encontradas em ambientes com, no mínimo, 5.000 (cinco mil) ativos;

f) Experiência comprovada na prestação de serviços de monitoramento proativo e resposta a incidentes de segurança da informação em ambientes com, no mínimo, 5.000 (cinco mil) ativos;

g) Experiência comprovada em Análise de Tráfego de Rede (Network Traffic Analysis - NTA), Análise de Comportamento de Usuário (User Entity and Behavior Analytics - UEBA), Análise de Inteligência de Ameaças Cibernéticas (Cyber Threat Intelligence - CTI) e de administração solução de Gerenciamento e Correlação de Eventos de Segurança da Informação - SIEM, em ambientes com, no mínimo, 5.000 (cinco mil) ativos;

h) Experiência comprovada na prestação de serviços de testes de invasão para exploração de vulnerabilidades de segurança da informação, em conformidade com boas práticas internacionais.

i) Experiência comprovada em solução de cofre de senhas em ambiente igual ou superior a 50 servidores/serviços;

j) Considerando que o objeto do presente processo é a contratação de serviço especializado em Tecnologia da Informação, e que o serviço será regulado por contrato, por acordos de nível de serviço, e havendo já alguns guias de boas práticas para serviços de TI amplamente conhecidos pelo mercado, a CONTRATADA deverá estar aderente à ISO 27.000, mais bem justificados a seguir:

a) ISO 27001 – A empresa deverá demonstrar sua capacidade de prestar seus serviços em harmonia com as boas práticas em segurança da informação, respeitando fundamentalmente os princípios da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, conforme recomendado pela família de normas ISO 27.000, citadas como referência em acordões do Tribunal de Contas da União tais como o 837/2013-TCU, 1259/2013-TCU, e 3137/2014-TCU, apenas para citar alguns.

k) A exigência do edital quanto à comprovação de experiência da Contratada em prestação de serviços é fundamental para garantir a Fundação Oswaldo Cruz realizar uma contratação adequada às suas necessidades. A vivência da Contratada a qual necessita estar ciente dos requisitos inerentes à execução dos serviços, é pré-requisito para o êxito do contrato.

l) No(s) atestado(s) devem estar explícitos a identificação completa da instituição que está fornecendo o atestado. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente. A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, caso solicitado.

m) Um mesmo atestado poderá conter várias competências.

n) Serão aceitos os somatórios de atestados para comprovar a capacidade técnica na execução dos serviços;

o) Poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado e/ou produtos entregues, a critério da Fiocruz.

p) Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

q) Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

r) Ainda, com respeito aos Atestados de Capacidade Técnica:

a) Devem estar relacionados ao objeto da licitação;

b) Devem ser pertinentes e compatíveis às características, quantidades e prazos exigidos na licitação;

c) Poderão ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com correta identificação do emissor;

d) Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;

e) Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);

f) Devem conter identificação clara e suficiente do Atestante; e

g) Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição;

s) Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, a contratante primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso

venha a sagrar-se vencedor da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado – o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quais quer informalismos ou erros grosseiros.

t) A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) Atestado(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, poderá desconstituir o(s) Atestado(S) – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

<sup>1</sup>Tal exigência está em harmonia com ACÓRDÃO Nº 2696/2019 – TCU e Acórdãos 1.202/2010, 2.462/2007 e 492/2006, todos do Plenário

### **8.30. Da proposta de preços**

8.30.1. A proposta de preços deverá ser apresentada de acordo com o Modelo de Proposta de Preço (Anexo VII). A proposta de preços deverá conter Planilha de Formação de Preço com descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, e contendo a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento.

8.30.2. A proposta técnica de preços deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

8.30.3. A licitante deverá declarar, no momento de sua proposta, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

8.30.4. A proposta deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no Termo de Referência.

8.30.5. O LICITANTE é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.

8.30.6. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas Licitantes tornem o contrato inexecutável em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à contratante, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas Licitantes a demonstração de exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão da contratante a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente, a contratante poderá adotar os procedimentos previstos no Anexo II da IN nº 05/2017 - SLTI/MPOG.

8.30.7. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objetivo da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no Art. 57 da Lei nº 14.133/2021.

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

8.31.1. 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](#);

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

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

8.31.4. O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

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

8.31.6. 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;

8.31.7. 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.

## 9. Estimativas do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 75.115.813,92

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 75.115.813,92 (setenta e cinco milhões cento e quinze mil oitocentos e treze reais e noventa e dois centavos), tendo como custo anual o valor de R\$ 37.557.906,96 (trinta e sete milhões quinhentos e cinquenta e sete mil novecentos e seis reais e noventa e seis centavos), conforme custos unitários dispostos nas tabelas abaixo.

9.2. Para a realização da estimativa de valores da contratação foi adotado, conforme estabelecido no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº1.070/2023, o fator-k de 2,28 (dois inteiros e vinte e oito décimos).

Grupo/ITEM	Categoria de Serviço	FATOR-K (A):	2,28	Quant(C)	VLR ESTIMADO (D = (A * B) * C)
		PERFIL	SALARIO(B)		
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	R\$ 1.409,97	4	R\$ 12.858,93
	Central de Serviços	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia	R\$ 2.022,12	1	R\$ 4.610,43

Lote 1 - Item 01 - Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC	(CES)	da informação Pleno			
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	R\$ 2.843,14	5	R\$ 32.411,80
	Atendimento Especializado (SUP)	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12	6	R\$ 27.662,60
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	R\$ 2.843,14	22	R\$ 142.611,90
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Senior	R\$ 2.328,98	9	R\$ 47.790,67
		Analista de suporte computacional Junior	R\$ 3.498,50	3	R\$ 23.929,74
		Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.982,26	28,5	R\$ 323.747,25
		Analista de suporte computacional Senior	R\$ 7.283,27	21	R\$ 348.722,97
	Gerenciamento de Serviços de Atendimento ao usuários (GER)	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.327,89	2,5	R\$ 47.468,97
			<b>Quant. Total Equipe</b>	102	
		<b>VLR TOTAL MENSAL SUPORTE</b>		R\$ 1.011.815,27	

Grupo/ITEM	Categoria de Serviço	FATOR-K (A):	2,28	Quant(C)	VLR ESTIMADO (D = (A * B) * C)
		PERFIL	SALARIO(B)		
	Banco de Dados	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.700,63	5,25	R\$ 80.206,54
		Administrador de banco de dados - Senior	R\$ 9.726,46	2	R\$ 44.352,66
	Monitoramento (NOC)	Analista de suporte computacional Junior	R\$ 3.498,50	4	R\$ 31.906,32
	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados Junior	R\$ 4.026,78	1,2	R\$ 11.017,27
		Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 5.683,15	6	R\$ 77.745,49
		Analista de redes e de comunicação de dados Senior	R\$ 8.706,81	8	R\$ 158.812,21
		Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Junior	R\$ 1.508,35	0,2	R\$ 687,81
		Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.982,26	2	R\$ 22.719,11

Lote 1 - Item 02 - Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura		Analista de suporte computacional Senior	R\$ 7.283,27	0	R\$ 0,00
	Armazenamento e Backup	Administrador de sistemas operacionais Junior	R\$ 4.183,02	1,5	R\$ 14.305,93
		Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.482,74	3,9	R\$ 57.644,52
		Administrador de sistemas operacionais Senior	R\$ 9.299,35	10	R\$ 212.025,18
	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Administrador de sistemas operacionais Junior	R\$ 4.183,02	1,5	R\$ 14.305,93
		Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.482,74	6,25	R\$ 92.379,05
		Administrador de sistemas operacionais Senior	R\$ 9.299,35	13	R\$ 275.632,73
		Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 6.110,13	1,25	R\$ 17.413,87
		Analista de sistemas de automação - Senior	R\$ 9.508,79	1	R\$ 21.680,04
		Analista de suporte computacional Junior	R\$ 3.498,50	0,2	R\$ 1.595,32
		Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.982,26	7,5	R\$ 85.196,65
		Analista de suporte computacional Senior	R\$ 7.283,27	6,75	R\$ 112.089,53
		Analista de redes e de comunicação de dados Junior	R\$ 4.026,78	0	R\$ 0,00
		Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 5.683,15	0	R\$ 0,00
		Analista de redes e de comunicação de dados Senior	R\$ 8.706,81	1	R\$ 19.851,53
		Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	R\$ 11.252,32	1	R\$ 25.655,29
		Especialista em Cloud - Pleno	R\$ 10.515,73	1	R\$ 23.975,86
		Especialista em Cloud - Sênior	R\$ 14.995,75	1	R\$ 34.190,31
		Gerenciamento de Serviços de Operação de	Gerente de infraestrutura de tecnologia da		

	Infraestrutura	informação	R\$ 14.690,30	5,5	
		<b>Quant. Total Equipe</b>		91	
		<b>VLR TOTAL MENSAL INFRA</b>			R\$ 1.619.605,50

Grupo/ITEM	Categoria de Serviço	FATOR-K (A):	2,28	Quant.	VLR ESTIMADO (D = (A * B) * C)
		PERFIL	SALARIO		
Grupo 2 - Item 01 - Serviços técnicos especializados de Segurança da Informação	Segurança Operacional	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 7.382,47	6	R\$ 100.992,19
		Administrador em segurança da informação - Senior	R\$ 12.011,81	5	R\$ 136.934,63
	Segurança defensiva e inteligência (SOC)	Administrador em segurança da informação - Senior	R\$ 12.011,81	1	R\$ 27.386,93
	Serviço de Suporte técnico especializado em segurança	Administrador em segurança da informação - Junior	R\$ 6.133,85	2	R\$ 27.970,36
	Segurança, Riscos e Conformidade	Administrador em segurança da informação - Junior	R\$ 6.133,85	2	R\$ 27.970,36
		Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 7.382,47	2	R\$ 33.664,06
		Administrador em segurança da informação - Senior	R\$ 12.011,81	2	R\$ 54.773,85
	Planejamento e Gestão Operacional da Segurança	Gerente de segurança da informação	R\$ 19.454,48	2	R\$ 88.712,43
		<b>Quant. Total Equipe</b>		22	
		<b>VLR TOTAL MENSA SEGURANÇA</b>			R\$ 498.404,81

Lote	Item	Valor
1	1	R\$ 1.011.815,27
	2	R\$ 1.619.605,50
2	1	R\$ 498.404,81
<b>Valor Total Mensal</b>		R\$ 3.129.825,58
<b>Valor Total Anual</b>		R\$ 37.557.906,96
<b>Valor Total Contratual</b>		R\$ 75.115.813,92

## 10. Adequação orçamentária

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

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: COGETIC - Coordenação de tecnologia da Informação e Comunicação;
- II) Fonte de Recursos: 1001;
- III) Programa de Trabalho: 172771
- IV) Elemento de Despesa:
  - I) 3.3.90.40.10 - Atendimento a usuário de TIC
  - II) 3.3.90.40.11 - Operação de infraestrutura de TIC
  - III) 3.3.90.40.11 - Segurança de da Informação e Comunicação
- V) Plano Interno: A1CGT.
- VI) Natureza da despesa: 3.3.90.40

## 11. Exequibilidade da Proposta

11.1. Conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023, item 12.6.2, se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

11.2. De forma a fornecer os insumos para que essa análise possa ser feita, a LICITANTE deverá apresentar para uma Planilha de Custos e Formação de Preços (ANEXO III) junto com a Proposta de Preços (ANEXO VII), conforme memória de cálculo e metodologia discriminada nos itens a seguir.

11.3. A planilha servirá como declaração, devendo a licitante efetuar as alterações que julgar necessárias, já que as planilhas de formação de preço têm caráter informativo e servirão para demonstrar capacidade e possíveis variações de custos / insumos no curso da execução contratual.

11.4. A planilha deverá conter o cálculo do custo mensal por item, construído a partir do custo mensal dos perfis profissionais exigidos na contratação.

11.5. Os itens da planilha que estiverem em branco ou declarados com valor zero serão desconsiderados como elemento de formação dos custos e, como consequência, não caberá alegação futura envolvendo tais itens. Os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão

que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se configure a corrosão da exequibilidade da proposta.

11.6. A proposta será objeto de diligência detalhada sobre a análise da planilha de composição de preço, quando forem detectados:

- a) valores salariais abaixo da remuneração mínima aceitável definida nessa seção; ou
- b) valor total da proposta de preço for inferior a 70% (setenta por cento) do preço estimado neste Termo de Referência.

11.7. Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexecuibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pelo Contratado e especificados neste Edital, anexos e encartes, a licitante será desclassificada e será então convocado o próximo licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

11.8. Na diligência será verificado se a empresa pratica os salários declarados em contratos que possuam aferição de produtividade e vinculação ao alcance de resultados.

11.9. A versão eletrônica da Planilha de Custos e Formação de Preços (ANEXO III) será disponibilizada para a LICITANTE juntamente com o edital. A empresa LICITANTE deve seguir as instruções de preenchimento desta seção e as constantes na planilha.

11.10 A análise considerará os salários de referência dos perfis que integram a composição de perfis profissionais para cada lote para avaliar a exequibilidade da proposta baseada no pagamento por valor fixo mensal, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023.

11.11. Considera-se como remuneração mínima aceitável, os salários de referência dos perfis que integram o Mapa de Pesquisa Salarial de Referência para Serviços de Operação de Infraestrutura, Atendimento ao Usuário e Segurança da Informação, Anexo II da referida portaria:

<b>CBO de Referência</b>	<b>Cód. Identificação do Perfil</b>	<b>Descrição do Perfil</b>	<b>Valor Salarial (R\$)</b>
3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.409,97
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12
3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 2.843,14
3132-20	TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	R\$ 1.424,34

3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.944,94
3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.328,98
1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.327,89
2124-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.498,50
2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.982,26
2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.283,27
1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 14.690,30
2123-5	ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.081,77
2123-5	ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.700,63
2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 9.726,46
2123-15	ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior	R\$ 4.183,02
2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.482,74
2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.299,35
2124-10, 2123-10	ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R\$ 4.026,78
2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 5.683,15
2124-10, 2123-10	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 8.706,81
3133-05, 3133-10	TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	R\$ 1.508,35
3133-05, 3133-10	TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	R\$ 2.373,61

3133-05, 3133-10	TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$ 2.988,82
3171-10, 2124-30, 2124-05	DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	R\$ 4.799,62
3171-10, 2124-30, 2124-05	DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R\$ 7.904,84
3171-10, 2124-30, 2124-05	DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	R\$ 11.252,32
2124-15, 2124-25	ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior	R\$ 4.127,87
2124-15, 2124-25	ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 6.110,13
2124-15, 2124-25	ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	R\$ 9.508,79
2123-20	ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	R\$ 6.133,85
2123-20	ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 7.382,47
2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 12.011,81
1425-25	GERSEG	Gerente de segurança da informação	R\$ 19.454,48
2122-15	CLOUD-01	Especialista em Cloud - Pleno	R\$ 10.515,73
2122-15	CLOUD-02	Especialista em Cloud - Sênior	R\$ 14.995,75

11.12. Visando prover critérios de aceitação dos preços, define-se que os preços máximos admitidos são

aqueles fixados na seção "Estimativa De Preços Da Contratação".

11.13. Cabe à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos,

apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias.

11.14. Configura-se presunção relativa de inexecutabilidade, ou seja, propostas POTENCIALMENTE INEXEQUÍVEIS, aquelas que se enquadrem em uma ou mais condições a seguir:

- a) quando forem detectados valores salariais inferiores aos valores constantes da Tabela do subitem de remuneração mínima aceitável;

b) quando for adotado um Fator K inferior a 70%, do valor sugerido pela Portaria 750/2023 e utilizado para fins de estimativa de valores desta pretensa contratação, na razão entre o custo do profissional proposto pela LICITANTE e o respectivo valor do salário do profissional constantes da Tabela do subitem de remuneração mínima aceitável;

11.15. Havendo indício de inexecuibilidade e/ou identificadas inconsistências nos cálculos do Demonstrativo de Custos e Formação de Preços da proposta, serão instauradas tantas diligências quantas forem necessárias para que as LICITANTES ofertantes possam comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação ou desclassificação.

11.16. Para comprovar exequibilidade, as LICITANTES deverão apresentar justificativas fundamentadas em arcabouço documental que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessárias à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados (se assim a legislação exigir).

11.17. Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar a exequibilidade.

11.18. São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexecuibilidade dos preços ofertados:

a) CONTRATO(S) e FATURA(S) com objetos e preços compatíveis aos ofertados pelas LICITANTES para

a presente contratação, acompanhado(s) de notas fiscais e declaração(ões) de Contratantes que comprovem a execução satisfatória do objeto;

b) MEMÓRIAS DE CÁLCULO, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a

viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.

11.19. Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexecuibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pela Contratante e especificados neste Termo de Referência e anexos, a LICITANTE será desclassificada e será então convocada a próxima licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

11.20. A versão eletrônica da Planilha de Custos e Formação de Preços (ANEXO III) será disponibilizada para a LICITANTE juntamente com o edital. A empresa LICITANTE deve seguir as instruções de preenchimento desta seção e as constantes na planilha.

11.21. A análise considerará os salários de referência dos perfis que integram a composição de perfis

profissionais para cada lote para avaliar a exequibilidade da proposta baseada no pagamento por Valor Fixo Mensal.

11.22. Todas as informações fornecidas estarão sujeitas a diligências nos termos da lei.

## 12. Reajuste

12.1. O objeto será contratado pelo preço ofertado na proposta da empresa vencedora juntada aos autos. O preço permanecerá e irremovível pelo período de 12 (doze) meses, nos termos do § 3º, art. 135, da lei 14.133/2021, quando então se promoverá a sua correção de acordo com a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, em conformidade com o art. 24 da Instrução Normativa nº 94/2022, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir;

12.2. O preço ajustado já leva em conta todas e quaisquer despesas incidentes na execução do objeto, tais como frete, tributos, transporte, entre outros;

12.3. O preço ajustado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 124, da Lei nº 14.133/21.

## 13. Demais Condições Gerais

### 13.1 Do provimento de recursos necessários à execução contratual

13.1.1. A Contratante fornecerá à Contratada durante a vigência do contrato e exclusivamente com a finalidade de execução do objeto contratado:

a) Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução; e

a) Instalações e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à Contratada alocar nas dependências da Contratante profissionais que não atuem diretamente na execução do CONTRATO.

13.1.2. Com relação ao espaço físico e aos recursos tecnológicos, a Contratada deve estar ciente de que os recursos fornecidos serão os mesmos disponibilizados pela Contratante a seus colaboradores próprios e que devem ser usados durante a vigência do contrato exclusivamente para a execução dos serviços contratados.

13.1.3. Nos casos em que a Contratada fizer uso dos recursos de TIC disponibilizados pela Contratante esta não poderá alegar a insuficiência desses (em quantidade, desempenho ou qualquer outro aspecto) para entregar serviços fora do padrão de qualidade e/ou dos prazos exigidos.

13.1.4. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware e/ou software) da Contratada no ambiente da Contratante, a Contratada deverá observar que, no caso de optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que a Contratante decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.

13.1.5. A solicitação por parte da Contratada deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.

13.1.6. Toda solução tecnológica instalada nas dependências da Contratante, a pedido da Contratada, será de livre acesso de consulta aos representantes indicados pelo Contratante que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar – além dos servidores da área de Tecnologia da Informação, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão internos/externos de controle.

13.1.7. Caberá à Contratada toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências da Contratante, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pela Contratante e/ou uso não autorizado.

13.1.8. No caso de uma solução implementada pela Contratada causar instabilidade /indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada culpa, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes. A Contratada assume todos e quaisquer ônus financeiros referente às eventuais reclamações/processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a Contratada contra o uso destas nas dependências da Contratante.

### **13.2 Do trabalho em regime remoto e/ou híbrido e/ou teletrabalho (Home Office)**

13.2.1. Como a prestação de serviços não envolve “dedicação exclusiva de mão de obra” – nos termos do art. 2º, da Portaria SGD/ME nº 1.070 de 1º de junho de 2023, é de inteira responsabilidade da Contratada o provimento de recursos computacionais e de conectividade aos seus colaboradores que estejam em regime de trabalho remoto e/ou híbrido e/ou Teletrabalho – que deve ocorrer em qualidade compatível com as exigências para cada tipo de trabalho, de acordo com a política definida pela CONTRATANTE.

13.2.1. A definição específica dos serviços que serão passíveis de virem a ser executados de forma remota serão indicados no catálogo de serviço (Anexo VI), e poderão ser alterados conforme necessidade e em comum acordo entre a Contratante e a Contratada.

### **13.3 Da participação de consórcios e cooperativas**

13.3.1. A admissão ou não de consórcio de empresas e cooperativas em licitações públicas é competência discricionária do Administrador, devendo este exercê-la sempre mediante justificativa fundamentada.

13.3.2. Assim, considerando que nenhum dos lotes/grupos que compõem a pretensão contratual são considerando de grande vulto e que o objeto é constituído de serviços comuns com características homogêneas, entendemos não haver qualquer restrição ao universo de potenciais licitantes – havendo no mercado competidores individuais em número suficiente para garantir a competitividade do certamente, tanto em termos de quantidade e como de capacidade técnica.

13.3.3. Portanto, considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas

### **13.4 Da alteração subjetiva**

13.4.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## 14. Equipe de Planejamento da Contratação

14.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria COGEAD Nº 76, de 08 de março de 2023 (SEI nº 2593968). Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

## 15. Aprovação

15.1. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

## 16. Lista de Anexos

16.1. Integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

Anexo I - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo;

Anexo II - Termo de Ciência.

Anexo III - Modelo Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços

Anexo IV - Modelo de Planilha Simplificada Para Estimativa do Valor Mensal do Serviço

Anexo V - Modelo de Declaração de Vistoria

Anexo VI - Catálogo de Serviços

Anexo VII - Modelo de proposta

Anexo VIII - Modo de execução e Ambientes de Risco

Anexo IX - Dimensionamento

Anexo X - Formação, experiência, qualificação e certificação

Anexo XI - Modelo de Termo de Recebimento Provisório

Anexo XII - Modelo de Termo de Recebimento Definitivo

Anexo XIII - Modelo de Ordem de Serviço

Anexo XIV - Dimensionamento pelo Histórico Atendimento

Anexo XV - Estudo Técnico Preliminar Digital nº 28/2023

## 17. 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](#).

**THARCISIO MARCOS FERREIRA DE QUEIROZ MENDONCA**

Integrante Requisitante da Contratação

**FERNANDO JOSE RIBEIRO SPEICH**

Integrante Técnico da Contratação

**THIAGO DA FONSECA CARELLI**

Integrante Técnico da Contratação

**ITALO CESAR KIRCOVE**

Integrante Administrativo da Contratação

**MISAEEL SOUSA DE ARAUJO**

Autoridade Máxima de TIC

## 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 - Consolidação dos anexos do TR.zip (6.6 MB)