


MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME
TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021
Atualização: maio/2023

(Processo Administrativo nº 71000.069375/2023-37)

Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
05/10/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
17/10/2023	2.0	Revisão do documento após portaria de constituição da equipe definitiva	Equipe de Planejamento da Contratação
03/11/2023	3.0	Revisão final do documento	Equipe de Planejamento da Contratação

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de Tecnologia da Informação (LOTE 1) e de serviços técnicos especializados em monitoramento, suporte, operação e modernização (Nível 3) da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações (LOTE 2).

1.1.1. Serão contratados serviços em TIC na área de Operação, com monitoramento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes e Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Armazenamento e Backup, Serviços de Diretório, Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, Mensageria e Colaboração e Suporte a Instalações Físicas de TIC, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste instrumento e seus Anexos.

Tabela 1: Estimativa de demanda para o LOTE 1

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MEDIDA	PMC TIC	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
-	Preposto	26980	Serviço Mensal	-	12	R\$ 16.605,86	R\$ 199.270,27
1	Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de Tecnologia da Informação		Serviço Mensal	-	12	R\$ 176.146,28	R\$ 2.113.755,35
2	Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico		Serviço Mensal	-	12	R\$ 25.929,44	R\$ 311.153,24
Custo Anual do Lote 1:							R\$ 2.624.178,86

Tabela 2: Estimativa de demanda para o LOTE 2

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MEDIDA	PMC TIC	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
-	Preposto	26980	Serviço Mensal	-	12	R\$ 16.605,86	R\$ 199.270,27
1	Serviços de Gestão Técnica		Serviço Mensal	-	12	R\$ 33.211,71	R\$ 398.540,53
2	Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes		Serviço Mensal	-	12	R\$ 39.703,05	R\$ 476.436,64
3	Serviços de Segurança da Informação		Serviço Mensal	-	12	R\$ 54.773,85	R\$ 657.286,24
4	Serviços de Administração de Datacenter e Nuvem		Serviço Mensal	-	12	R\$ 44.352,66	R\$ 532.231,89
5	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados		Serviço Mensal	-	12	R\$ 44.352,66	R\$ 532.231,89
6	Administração de Serviços Corporativos		Serviço Mensal	-	12	R\$ 42.405,04	R\$ 508.860,43
7	Serviços de Administração de Bancos de Dados		Serviço Mensal	-	12	R\$ 66.528,99	R\$ 798.347,84
8	Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações		Serviço Mensal	-	12	R\$ 84.810,07	R\$ 1.017.720,86
Custo Anual do Lote 2:							R\$ 5.120.926,60

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **COMUNS**, uma vez que envolve serviços "cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado."

1.2.1. Ademais, os serviços a serem contratados não se enquadram naqueles previstos no art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, quais sejam:

- I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;
- II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;
- III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção;

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

1.2.2. Tratam-se de atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

1.3. Da vigência do contrato

1.3.1. Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação, o prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável por igual e sucessivo período, por até 5 (cinco) vezes, para até 10 (dez) anos, contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021 e do item 9.3.5, do Anexo I da PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, de 2023.

1.3.2. O serviço é enquadrado como **continuado e essencial**, com atuação imediata da CONTRATADA, tendo em vista que busca garantir a disponibilidade do ambiente de TIC dos serviços disponibilizados aos usuários do MDS e aos cidadãos, e que requer o atendimento tempestivo a demandas, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do MDS, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

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

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

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

2.2. A solução de TIC consiste em serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação na área de Operação, com monitoramento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes e Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Armazenamento e Backup, Serviços de Diretório, Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, Mensageria e Colaboração e Suporte a Instalações Físicas de TIC, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

2.3. Com o objetivo de se tratar as especificidades de cada serviço de TIC no que se refere às suas métricas, especialização das equipes e forma de mensuração das atividades realizadas, os serviços técnicos foram divididos em itens e a contratação será dividida em 2 (dois) LOTES visando maximizar a concorrência do certame sem prejudicar a qualidade dos serviços necessários para atender às necessidades de TIC do MDS.

2.3.1. As Tabelas 1 e 2 apresentam os serviços a serem contratados, assim como as respectivas áreas especializadas.

2.3.2. Não existe vedação para que a mesma licitante concorra aos 2 (dois) LOTES de forma simultânea.

2.4. A natureza dos serviços a serem contratados requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários dos serviços de TIC, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do MDS. Por esse motivo:

I - Será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas que foram dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

II - Configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no histórico de demandas, tamanho e complexidade do ambiente e dos processos adotados pelo CONTRATANTE e na disponibilidade esperada para seus serviços, de modo que os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços conforme estabelecido no contrato.

2.5. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela fiscalização da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues (níveis mínimos de serviços - NMS) e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

2.6. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão, qualidade e segurança amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, CISSP, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.

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

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

2.9. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

2.10. O atendimento técnico aos usuários consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede do Ministério e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.

2.11. A Central de Serviços (*Service Desk*) será o canal único para se gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários, com grande importância estratégica para a prestação de serviços de TIC.

I - É o único ponto de contato entre os usuários e a área de TIC,

II - Está diretamente responsável pela melhoria contínua da percepção e satisfação dos usuários quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC oferecidos pelo MDS.

2.11.1. O atendimento às demandas de TIC será estruturado na forma de *Service Desk* e o suporte técnico aos usuários deverá ser prestado nas modalidades remota e presencial.

a) A modalidade remota é de abrangência nacional para todos os usuários dos serviços de TIC do MDS.

b) A modalidade presencial será prestada em todas as unidades do Ministério em Brasília/DF e no Rio de Janeiro/RJ.

2.12. Os serviços de monitoramento, suporte, operação e modernização da infraestrutura de TIC consistem na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

I - Deve garantir a disponibilidade e o retorno rápido dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.

2.13. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.

2.14. O CONTRATANTE poderá incluir novas atividades por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TIC. Neste caso, a empresa contratada deverá absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. O Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS é um órgão da administração direta, criado e alterado por meio do Decreto nº 11.392, de 20 de janeiro de 2023.

3.1.2. O Decreto-lei 200, de 25 de fevereiro de 1967, artigo 10, em seu § 7º, preconiza que "para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmensurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução".

3.1.3. O Decreto Nº. 9.507, de 21 de setembro de 2018, que trata da contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autarquias e fundações, combinado com a Portaria nº 443/2018 do Ministério da Economia, estabeleceu que os serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação devem ser preferencialmente executados de forma indireta, desde que as categorias funcionais abrangidas não estejam contempladas no Plano de Cargos e Salários da entidade, e também para que os serviços não sofram descontinuidade.

3.1.4. A Subsecretaria de Tecnologia da Informação - STI é a unidade responsável para atender às necessidades de TIC do MDS. Conforme o artigo 18 do Decreto nº 11.392, de 20 de janeiro de 2023, são competências da STI:

- I - exercer as funções de órgão setorial e colaborar com o órgão central do Sisp na análise e na proposição de mecanismos, processos e atos normativos, com vistas ao aperfeiçoamento contínuo das atividades desenvolvidas no âmbito do Ministério;
- II - monitorar, avaliar e coordenar ações relativas ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do Ministério, em consonância com a Estratégia de Governança Digital da administração pública federal;
- III - planejar, coordenar e supervisionar as atividades relacionadas à tecnologia da informação e comunicação, no âmbito do Ministério, diretamente ou por meio da contratação de serviços, em conformidade com as orientações emanadas do órgão central do Sisp;
- IV - propor políticas e diretrizes referentes ao planejamento, à implementação e à manutenção das atividades relativas à governança de tecnologia da informação e comunicação;
- V - participar da elaboração e do acompanhamento do orçamento relativo às atividades de tecnologia da informação e comunicação;
- VI - planejar, coordenar e orientar as ações de aquisição e de gestão de contratos relativos a bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação e aprovar tecnicamente os processos pertinentes;
- VII - supervisionar os contratos e os convênios de prestação de serviços relacionados com tecnologia da informação e comunicação, no âmbito de suas competências;
- VIII - definir, implementar e monitorar metodologia de gestão de riscos de tecnologia da informação e comunicação, em alinhamento com as práticas e instruções disponibilizadas pelos órgãos de controle interno e externo;
- IX - promover a prospecção, o planejamento, o desenvolvimento e a implementação de inovações tecnológicas;
- X - instituir normas, procedimentos e padrões no âmbito de suas competências, observadas as normas gerais estabelecidas pela administração pública federal;
- XI - identificar, avaliar e propor soluções de tecnologia para subsidiar as atividades finalísticas das unidades do Ministério;
- XII - planejar, coordenar, gerir e supervisionar projetos e processos de desenvolvimento e manutenção de sistemas;
- XIII - coordenar ações para a evolução e o desenvolvimento do sistema de comunicação de voz e dados e da rede local com e sem fio;
- XIV - estabelecer e coordenar a execução da política de segurança da informação e comunicação e segurança cibernética e implementar a gestão de riscos de tecnologia da informação e comunicação, no âmbito do Ministério; e
- XV - planejar, coordenar e supervisionar a execução das atividades relacionadas ao Sisp.

3.1.5. Os serviços de atendimento técnico aos usuários de tecnologia da informação, monitoramento, suporte, operação e modernização da infraestrutura de TIC são considerados essenciais para viabilizar a atividade fim do Ministério.

3.1.6. Esses serviços são atualmente prestados por meio do Contrato Administrativo nº 04/2018, assinado em 19/2/2018, pelo então Ministério do Desenvolvimento Social - MDS.

3.1.7. Considerando a extinção e incorporação do MDS ao Ministério da Cidadania, e a posterior extinção e incorporação do Ministério da Cidadania ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, faz-se necessário a especificação de um novo contrato para atender às necessidades e expectativas da nova pasta.

3.1.8. Além disso, o Acórdão 1508/2020-TCU-Plenário identificou restrições à utilização da métrica UST em contratos de prestação de serviços.

3.1.9. Entende-se que o modelo proposto, torre de serviços com disponibilização de profissionais e valor fixo mensal, será economicamente mais vantajoso para o Ministério, além de melhorar a qualidade dos serviços prestados e diminuir o custo administrativo com gestão e fiscalização dos Contratos.

3.1.10. Realizando a contratação desta forma, premia-se a eficiência na execução do contratado na medida em que a contratada for capaz de manter o ambiente estável e com baixa quantidade de incidentes que prejudiquem a disponibilidade dos serviços informatizados, o que atende plenamente aos interesses do contratante e da administração pública.

3.1.11. Esse modelo de contratação, do ponto de vista da gestão de TIC, agregou diversos benefícios, tais como: a simplificação da coordenação das atividades; a minimização de potenciais conflitos internos entre diferentes prestadores de serviço; a possibilidade de adoção de níveis mínimos de serviço e de indicadores de desempenho que garantam a qualidade dos serviços prestados, e permitam uma gestão contratual voltada para o objetivo de garantir uma prestação de serviços de qualidade, mantendo a conformidade com as garantias necessárias para a preservação do interesse público. Espera-se, com a manutenção desse modelo de contratação, uma elevação da qualidade dos serviços prestados aos usuários de todos os serviços de TIC do MDS.

3.1.12. É de suma importância a contratação de empresa com experiência e estrutura de processos de trabalhos baseados no ITIL para continuidade da evolução da maturidade na gestão de serviços exigida pela STI.

3.1.13. A presente contratação manterá a concepção de gestão baseada em Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação e nas melhores práticas que estão sendo adotadas pela Administração Pública, principalmente a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021.

3.1.14. A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TIC recomendadas pelo ITIL. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, consequentemente, melhor qualidade.

3.1.15. O emprego dos processos ITIL para gestão dos serviços de TIC em uma organização proporciona a redução de custos operacionais, já que estimula a utilização de uma equipe mais eficiente e integrada, privilegiando a formação de um quadro restrito e bem capacitado, de alta produtividade e custo otimizado. O modelo busca principalmente prevenir situações de indisponibilidade de serviços de TIC causados pela ocorrência de incidentes e problemas.

3.1.16. O modelo definido pela STI possibilitará a continuidade da sua modernização tecnológica e funcional, permitindo o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais no uso dos recursos computacionais e serviços de TIC.

3.1.17. Salienta-se que, a presente contratação trará uma série de benefícios, sendo que um deles diz respeito à agregação de valor aos serviços e produtos desenvolvidos, com transferência de tecnologia ao órgão através da elaboração e melhoria dos processos de atendimento e da evolução da base de conhecimento de incidentes, problemas e respectivas causas raiz.

- 3.1.18. Destaca-se que a STI pretende com esta contratação evoluir na modernização dos serviços de suporte técnico remoto e presencial, a fim de obter um melhor aproveitamento do sistema de gestão dos serviços de suporte técnico, bem como maior controle, acompanhamento e gestão dos serviços, atendendo às boas práticas de governança de TIC.
- 3.1.19. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.
- 3.2. **Modelo de valor fixo mensal com aferição de indicadores**
- 3.2.1. Pretende-se com a nova contratação adotar a sistemática de valor fixo mensal para o conjunto de serviços objeto desse Termo de Referência. Esse modelo de contratação segue a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal, utilizado atualmente na MEC, PF, MJSP, PRF e outros órgãos.
- 3.2.2. O Valor Fixo Mensal pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas de tamanho e complexidade de operação do ambiente do cliente e a quantidade mensal histórica de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato dessa natureza.
- 3.2.3. Define-se um volume estimado mensal de atendimentos considerando, principalmente o número total de estações de trabalho, de usuários, de serviços de TIC, de equipamentos a serem sustentados, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características de complexidade e disponibilidade dos diferentes serviços a serem executados, bem como todos os dados históricos armazenados nas soluções de apoio ao gerenciamento de serviços de TIC.
- 3.2.3.1. A prestação dos serviços será baseada em indicadores de níveis de serviço e desempenho. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato.
- 3.2.3.2. Ao final do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao não atendimento aos níveis de serviço estipulados e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva Ordem de Serviço (OS).
- 3.2.3.3. Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades serão descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.
- 3.2.3.4. Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços e desempenho, gerando um incentivo para a qualidade e disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC por parte do usuário, conferindo assim, agilidade e presteza aos processos finalísticos do Ministério.
- 3.2.3.5. Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por itens de configuração, unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria CONTRATADA tem interesse na melhoria dos processos.
- 3.2.3.6. O modelo de contratação proposto ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.
- 3.3. **Modelo de Torre de Serviços**
- 3.3.1. As atividades serão divididas por áreas especializadas (Torres de Serviços) **sem** vinculação de mão-de-obra, e onde os seguintes requisitos DEVEM ser observados:
- 3.3.1.1. Os profissionais que atuarem de forma presencial nas dependências do Ministério deverão atuar de forma exclusiva.
- 3.3.1.2. A quantidade mínima de profissionais para atender de forma presencial as necessidades atuais do ministério está definida e justificada no ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL deste edital, sendo de responsabilidade da contratada o dimensionamento adequado para atender plenamente as obrigações e níveis de serviço pactuados neste Termo de Referência.
- 3.4. **Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais**
- 3.4.1. **Missão:** Prover suporte aos programas e políticas públicas do MDS por meio de soluções tecnológicas alinhadas às necessidades institucionais, simplificando o acesso do cidadão aos serviços públicos e possibilitando uma experiência digital inovadora e intuitiva.
- 3.4.2. **Visão:** Ser reconhecida pelo apoio, provimento e entrega de serviços e soluções com eficiência e efetividade.
- 3.4.3. **Valores:**
- a) Eficiência: entregar solução de maneira mais produtiva e econômica no uso dos recursos.
 - b) Efetividade: disponibilizar a informação relevante e adequada à área de negócio, de forma correta e consistente.
 - c) Conformidade: aderência às leis, regulamentos e obrigações contratuais.
 - d) Confiabilidade: entregar a informação apropriada para que os gestores possam exercer suas responsabilidades e administrar suas áreas finalísticas e administrativas.
 - e) Integridade das informações: entregar a informação válida e íntegra de acordo com a necessidade e expectativa do negócio.
 - f) Transparência – dar visibilidade nas ações de TI, aos usuários e às unidades.
 - g) Inovação – buscar oportunidades que proporcionem melhoria na entrega dos serviços.
 - h) Disponibilidade: disponibilizar a informação e as ferramentas adequadas, quando requeridas pelo processo de negócio.
 - i) Privacidade e Auditabilidade das informações e acessos: entregar a informação válida e íntegra de acordo com a necessidade e expectativa do negócio, garantindo a privacidade e segurança das credenciais e privilégios de acessos às informações sensíveis do Ministério.
- 3.4.4. **Objetivos Estratégicos**
- 3.4.4.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.
- 3.4.4.2. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) **2021-2022 versão 1.3 (prorrogação 2023)** do MDS, conforme demonstrado abaixo:

Alinhamento ao Plano Estratégico Institucional do MDS 2023-2026	
Nível	Objetivos Estratégicos
Suporte	Institucionalizar a transformação digital do MDS, modernizar e integrar a estrutura e os serviços de Tecnologia da Informação e suportar com qualidade a escalada dos serviços prestados.

Alinhamento ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação - PETI 2019-2020	
ID	Objetivos Estratégicos
OETI03	Garantir a integridade dos dados e informações.
OETI04	Prover soluções de segurança, confiabilidade, e privacidade e controle de acessos a informação e infraestrutura tecnológica.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2021-2022 versão 1.3 (prorrogação 2023)			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A2	Realizar a contratação dos bens e serviços	NIC.M1	Adquirir, manter e atualizar o parque de equipamentos, serviços e soluções de Tecnologia da Informação
A3	Implantar bens/serviços na infraestrutura de TI		

ALINHAMENTO AO PCA 2023	
ID	Documento de Formalização da Demanda
256	Número do Documento de Formalização da Demanda: 256/2023 (14545717), sob a Contratação 139/2023 - PCA 2023 (14545733). Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Prover serviço de suporte técnico remoto e presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, com solução de atendimento via e-mail, chat, portal de autoatendimento de serviços, ligações telefônicas, registro de demandas em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento.

4.1.2. Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.

4.1.3. Prover serviço de suporte técnico remoto e local prioritário aos usuários de sistemas corporativos.

4.1.4. Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.

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

4.1.6. Contribuir na prospecção de novas tecnologias.

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

4.1.8. Implementar processos eficientes ITIL alinhados às políticas, normas e processos vigentes no MDS, com o apoio da STI. Deverão ser implementado pelo menos os seguintes processos:

- a) Gerenciamento de Eventos,
- b) Gerenciamento e Cumprimento de Requisição,
- c) Gerenciamento de Incidentes,
- d) Gerenciamento de Mudança,
- e) Gerenciamento de Problemas,
- f) Gerenciamento de Conhecimento,
- g) Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos,
- h) Gerenciamento de Capacidade,
- i) Gerenciamento de Continuidade,
- j) Gerenciamento de Disponibilidade,
- k) Gerenciamento do Nível de Serviço,
- l) Gerenciamento do Catálogo de Serviços,
- m) Gerenciamento do Portfólio de Serviço.

4.1.9. Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e seus anexos.

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

4.2. Requisitos de Conectividade do Lote 1

4.2.1. A CONTRATADA é responsável por disponibilizar adquirir os links (principal e redundante) de comunicação de dados para interligação da sua rede com a do MDS, conforme especificados no Anexo XVI.

4.2.2. Os links devem ser dedicados, e servirão para facilitar a troca de dados e acesso aos sistemas do MDS e da CONTRATADA de forma segura e sem utilizar os acessos via internet.

4.2.3. Os links de interligação da rede da CONTRATADA com a rede do MDS deverão ser dimensionados para suportar o número de conexões e acessos simultâneos necessários às funcionalidades das demandas, em acordo com o especificado no ANEXO XVI - CONFIGURAÇÃO TÉCNICA DO LINK - LOTE 1 (SEI 14495525).

4.3. Requisitos de Experiência Profissional e Capacitação

4.3.1. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE.

4.3.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.

4.3.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada neste Termo de Referência.

4.3.4. Os requisitos de experiência profissional e capacitação estão descritos no ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL (SEI 14498217).

4.4. Requisitos Legais

4.4.1. Constituição Federal

4.4.2. Lei Federal nº 12.846/2013: dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

4.4.3. Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD): dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

4.4.4. Lei nº 14.133/2021: estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4.4.5. Lei Complementar nº 123/2006: institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências.

4.4.6. Decreto nº 7.174/2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.4.7. Decreto nº 7.579/2011: dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal.

4.4.8. Decreto 7.746/2012: regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP

4.4.9. Decreto nº 7.845/2012: regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.

4.4.10. Decreto nº 8.420/2015: regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências.

4.4.11. Decreto nº 9.507/2018: dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

4.4.12. Decreto 10.024/2019: regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

4.4.13. Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017: dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.4.14. Instrução Normativa SEGES/MP nº 49, de 30 de junho de 2020: Altera a Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.4.15. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021: dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.4.16. Instrução Normativa SGD/MGI nº 6, de 29 de março de 2023, que regulamenta os requisitos e procedimentos para aprovação de contratações ou de formação de atas de registro de preços, a serem efetuados por órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo federal, relativos a bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação - TIC.

4.4.17. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022: 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 - SISIP do Poder Executivo Federal.

4.4.18. Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023: estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal.

4.5. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.5.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas, preventivas, adaptativas, evolutivas) pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

4.5.2. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, acontecerá enquanto durar o presente contrato e se estenderá por no mínimo 90 (*noventa*) dias, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do encerramento definitivo do mesmo.

4.6. Requisitos Temporais

4.6.1. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

4.6.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

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

4.7. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.7.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação (POSIN) e demais normas do Ministério.

4.7.2. A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante legal, assinará Termo de Sigilo, conforme modelo constante do ANEXO VII - MODELO DE TERMO DE SIGILO (SEI 14495541), em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

4.7.2.1. O termo visa assegurar que a CONTRATADA manterá sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa:

a) Sobre todo e qualquer assunto de interesse do MDS ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido.

b) Sobre todas as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato.

c) Sobre a política de segurança adotada pelo MDS e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

d) Sobre o processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;

e) Sobre o processo de implementação, no ambiente do MDS, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

4.7.3. A CONTRATADA não poderá efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade que lhe compete para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa do MDS.

4.7.4. A CONTRATADA deverá, ainda:

a) Executar todos os testes de segurança necessários e definidos conforme as boas práticas;

- b) Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MDS, durante o tempo de permanência nas suas dependências.
- 4.7.5. Todos os empregados da CONTRATADA, diretamente envolvidos na contratação, deverão assinar Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no MDS.
- 4.7.6. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do MDS, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.
- 4.8. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais
- 4.8.1. Os serviços devem estar aderentes às diretrizes sociais, ambientais e culturais previstos na Instrução Normativa nº 94/2022, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.
- 4.8.2. O ANEXO XIV - MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL (SEI 14495560) apresenta o Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental.
- 4.8.3. Os serviços prestados pela CONTRATADA, no que couber, deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo Governo.
- 4.8.4. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- 4.9. Requisitos da Arquitetura Tecnológica
- 4.9.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.
- 4.9.2. Os profissionais da CONTRATADA deverão atuar no ambiente tecnológico do MDS, incluindo eventuais mudanças para outras ferramentas, tecnologias ou versões que vierem a ser adotadas pelo MDS durante a vigência do contrato, sem ônus para o CONTRATANTE.
- 4.9.3. Os requisitos de arquitetura tecnológica estão presentes no ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SEI 14495513).
- 4.9.4. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.
- 4.10. Vistoria
- 4.10.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, nos endereços especificados neste Termo de Referência, em até 02 (dois) dias úteis antes da abertura da licitação e agendada com antecedência mínima de 12 (doze) horas, por meio do telefone (61) 2030-2392 ou pelo e-mail: cginfra@mds.gov.br.
- 4.10.2. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 4.10.3. A vistoria deverá ser acompanhada por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta, das 9h às 17h.
- 4.10.4. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 4.10.5. 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.
- 4.11. Requisitos de Projeto e de Implementação
- 4.11.1. Conforme a Tabela 3 apresenta os requisitos de projeto e de implementação.

Tabela 3: Requisitos de Projeto e de Implementação.

MARCO	DESCRIÇÃO	DIA
ASSINATURA DO CONTRATO	Assinatura do Contrato pela empresa e pela autoridade competente do MDS.	D
ORDEM DE SERVIÇOS (OS)	A CONTRATANTE encaminhará Ordem de Serviços em até 15 (quinze) dias após a assinatura do Contrato.	$D1 \leq D+15$
PERÍODO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL (PTO).	Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos. Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da STI e das demais unidades atendidas remota ou presencialmente, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Também deve estar em pleno funcionamento a ferramenta ITSM para recebimento de requisições e incidentes dos usuários com o 0800 disponível para divulgação aos usuários.	$D2 \leq D1 + 30$
PLANO DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS (PIS) - PRIMEIRA VERSÃO	Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar uma primeira versão do Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços. A contratante poderá solicitar revisões desse documento durante a execução do AO.	$D3 \leq D1 + 25$
INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	O Início da execução ocorrerá em até 30 dias após o envio da Ordem de Serviços	$D4 \leq D1 + 30$
PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL (AO)	O período de Adaptação Operacional (AO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: • nos dois primeiros meses, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas; • nos dois meses seguintes, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5; • e nos dois últimos meses serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,75. Com o término do período de AO, os níveis mínimos de serviço e demais exigências contratuais relacionadas serão observados integralmente.	$D5 = D4 + 180$

MARCO	DESCRIÇÃO	DIA
	Durante o período de AO a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração das ferramentas, softwares e aplicações utilizados para a correta execução contratual (ITSM, portal de atendimento, BI's, solução de monitoramento, dentre outras). O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA.	

4.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.12.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o 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.

4.12.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.

4.12.3. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, via ligação 0800, e-mail, chat, portal de serviços, aplicativo para dispositivo móvel (android e iOS) e número local para recebimento de chamadas das adidências.

I - Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta ITSM.

4.12.4. 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.

4.12.5. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos status e os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

4.12.6. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.

4.12.7. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, CISP, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.

4.13. Requisitos específicos para as equipes especializadas

4.13.1. Deverão atuar proativamente, de modo atender aos usuários e garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.

4.13.2. Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.

4.13.3. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos e garantir o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.

4.13.4. Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.

4.13.5. Deverão atuar em conjunto e coordenadas pelos Responsáveis Técnicos reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade ou degradação de performance de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.

4.13.6. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.

4.13.7. Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.

4.13.8. Deverão comunicar e atuar em qualquer incidente ou problema de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, ativos ou as informações do CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.

4.13.9. Deverão produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pelo CONTRATANTE.

4.13.10. Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.

4.13.11. Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoração de modo a publicar em página web on-line (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade.

4.13.12. Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança de modo a manter de forma proativa os serviços de TIC e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA.

4.13.13. Deverão prestar atendimento remoto e presencial aos usuários de TIC do MDS em todas as suas localidades.

4.13.14. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

4.13.15. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL.

a) O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos nesse TR.

b) Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário.

c) Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas nos serviços de TI e respectiva infraestrutura.

4.13.16. Para fins de um melhor atendimento aos usuários do MDS, no interesse do CONTRATANTE, a equipe de atendimento à usuário remoto ou presencial poderá ser treinada nos sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE para realizar um suporte mais adequado.

4.14. Outros Requisitos Aplicáveis

4.14.1. Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos – conforme definições previstas neste Termo de Referência e em seus Anexos.

I - Entende-se como serviços continuados, aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

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

4.14.3. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.

4.14.4. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC do MDS exigem e devem ser prestados.

I - A exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores.

II - As qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade exigidos.

4.14.5. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITIL v3 e v4.

I - Com a recente chegada da biblioteca ITIL v4, o CONTRATANTE pode requerer da CONTRATADA que processos e padrões sejam atualizados ou incluídos para adaptar à essa nova biblioteca.

II - Todas as equipes especializadas devem estar preparadas para a utilização do ITIL v4.

III - Qualquer ônus proveniente da implantação da nova biblioteca, com seus novos processos e padrões, será de responsabilidade da CONTRATADA respeitando o escopo definido nesse TR.

4.14.6. A CONTRATADA deverá indicar um preposto, responsável pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos.

4.14.6.1. O preposto deverá ser notificado de toda e qualquer demanda do CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com os Responsáveis Técnicos.

4.14.6.2. Será de responsabilidade do preposto a execução/coordenação das seguintes atividades:

a) Fazer a gestão geral do contrato, mantendo o controle de todas as Ordens de Serviços, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade.

b) Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas.

c) Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato.

d) Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.

e) Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

4.14.6.3. O Preposto **não** poderá acumular funções com o Responsável Técnico do Contrato.

4.14.7. Os Responsáveis Técnicos da CONTRATADA deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para o CONTRATANTE, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de incidentes, problemas, mudanças e projetos.

4.14.8. A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar estação de trabalho com computador, 2 monitores, mouse, teclado e impressora para a prestação de serviços em suas unidades.

4.14.9. Especificamente para os serviços de suporte, operação e modernização da infraestrutura de TIC (3º Nível), a CONTRATADA deverá fornecer NOTEBOOK e SMARTPHONE com configurações adequadas para comunicação e acesso remoto ao ambiente tecnológico do Ministério. Por questões de segurança, não será admitido a utilização de equipamentos pessoais dos profissionais.

4.15. Sustentabilidade

4.15.1. Sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na contratação de serviços pela Administração Pública Federal, conforme Art. 6º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO e Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, a Contratante exigirá que a empresa Contratada adote as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços:

a) Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente;

b) Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs);

c) Adotar medidas para evitar o desperdício de energia e água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;

d) Dar a destinação correta a baterias, óleos e filtros descartados no processo de manutenção, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;

e) Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como sobre pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores;

f) Separar resíduos como papéis, plásticos, metais, vidros e orgânicos para empresas de coleta apropriadas, respeitando as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

g) Separar e acondicionar em recipientes adequados para destinação específica as lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral, quando descartados;

h) Encaminhar os pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente, aos fabricantes para destinação final, ambientalmente adequada, tendo em vista que pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente constituem passivo ambiental, que resulta em sério risco ao meio ambiente e à saúde pública. Esta obrigação atende a Resolução CONAMA nº 258, de 26 de agosto de 1999;

i) Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços;

j) Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;

k) Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

l) Capacitar periodicamente os empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;

m) Utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (águas de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros); e

n) Promover a reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação.

4.15.2. As exigências acima que versam sobre sustentabilidade ambiental tem o objetivo de estabelecer que a licitante deva implementar ações ambientais por meio de treinamento de seus empregados, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, bem como cumprir as ações concretas apontadas

especialmente nas obrigações da CONTRATADA, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

4.15.3. A comprovação do disposto acima poderá ser feita mediante apresentação de declaração da empresa, assinalando que cumpre os critérios ambientais exigidos. A Contratante poderá realizar diligências para verificar a adequação quanto às exigências.

4.16. **Da exigência de carta de solidariedade**

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

4.17. **Da Subcontratação**

4.17.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

- a) A subcontratação fica limitada à aquisição do link previsto no item 4.2 - Requisitos de conectividade para o Lote 1, acima.
- b) É vedada a subcontratação completa ou parcial de qualquer outra parte do objeto da contratação.

4.17.2. O ANEXO XVI - CONFIGURAÇÃO TÉCNICA DO LINK - LOTE 1 (SEI 14495525) oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à contratação do link.

4.18. **Alteração subjetiva**

4.18.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em 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.

4.19. **Garantia da Contratação**

4.19.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do [arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#) em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

4.19.2. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária.

4.19.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa em acordo com o item 9.2.4 deste termo.

4.19.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

4.19.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

4.19.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

4.19.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

4.19.5.1. Além disso, caso utilizada a modalidade de seguro-garantia:

- a) a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- b) a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 90 dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- c) a apólice deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- d) será permitida a substituição da apólice na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item e) abaixo.
- e) Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.19.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

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

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

4.19.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.19.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

4.19.11. O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.19.11.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

4.19.12. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

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

4.19.14. A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

4.19.15. Será considerada extinta a garantia:

4.19.15.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

4.19.15.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 05/2017.

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

4.19.17. A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 8º, VI do Decreto nº 9.507, de 2018, observada a legislação que rege a matéria.

I - Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho

4.19.18. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação:

a) do pagamento das respectivas verbas rescisórias, ou

b) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea "j" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

4.20. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

4.20.1. Os dados de funcionamento do ambiente atual e a estimativa de demanda e necessidades do MDS relevantes para o dimensionamento da proposta estão detalhadas no ETP e nos Anexos deste edital:

a) Item 7. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS do ETP (SEI 14414651)

b) ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SEI 14495513)

c) ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517)

d) ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521)

e) ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL (SEI 14498217)

f) ANEXO XV - FERRAMENTA DE REQUISICIONAMENTO DE SERVIÇO E GERENCIAMENTO DE TIC - LOTE 1 (SEI 14495524)

g) ANEXO XVI - CONFIGURAÇÃO TÉCNICA DO LINK - LOTE 1 (SEI 14495525)

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. O CONTRATANTE obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências necessárias à execução do objeto e, inclusive, as obrigações gerenciais de sua responsabilidade, descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.

5.1.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

5.1.3. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências.

5.1.4. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.2. Caberá à Subsecretaria de Tecnologia da Informação, como CONTRATANTE:

5.2.1. Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação, fornecendo previamente a pauta das reuniões.

5.2.2. Manter histórico do gerenciamento do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução – IN 94/2022-SGD Art 33, Inciso I, itens d e k.

5.2.3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo preposto da CONTRATADA.

5.2.4. Comunicar oficialmente à CONTRATADA:

a) Todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

b) Qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto deste Termo de Referência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.

c) Defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto do Termo de Referência.

d) Qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

e) Qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.

f) Aplicação de eventuais sanções contratuais, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa.

g) Eventuais modificações no ambiente computacional do CONTRATANTE, e estipular prazos para que a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura.

h) Caso haja necessidade de esforço excepcional para prestação de serviços em horário não usual.

5.2.5. Garantir o acesso da CONTRATADA:

a) Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, e incluídos na relação de técnicos autorizados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço, bem como colocar à disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.

b) Viabilizar o acesso remoto da CONTRATADA à infraestrutura de TI do CONTRATANTE, para a execução de atividades dentro do escopo deste contrato. O acesso dos colaboradores da CONTRATADA deverá ser exclusivamente por enlace de rede disponibilizado pela CONTRATADA.

5.2.6. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços contratados

a) Definir e homologar as atividades e rotinas estabelecidas.

b) Definir as prioridades, regras, prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

5.2.7. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pelo CONTRATANTE, podendo sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

5.2.8. Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em faturas emitidas pela empresa CONTRATADA, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados em contrato ou não refletirem os serviços prestados.

5.2.9. Homologar o atendimento do contrato:

- a) Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas ordens de serviço, atestando as respectivas faturas.
- b) Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
- c) Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços fornecidos em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e no Edital.
- d) Avaliar e considerar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações.
- e) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais.

5.2.10. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento.

5.2.11. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pelo CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

5.3. São obrigações da CONTRATADA

5.3.1. Cumprir fielmente:

- a) as condições e exigências contidas no instrumento contratual e as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.
- b) políticas, normas e procedimentos vigente no ambiente do MDS, bem como aqueles que venham a ser publicados e implantados pelo MDS durante a vigência do contrato.
- c) as diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE para execução dos serviços objeto deste contrato.

5.3.2. Indicar formalmente profissionais para atuar como Preposto e Responsáveis Técnicos, e designar os seus eventuais substitutos.

- a) O preposto será responsável pela fiel execução dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com equipe de gestão do contrato do CONTRATANTE.
- b) Os Responsáveis Técnicos (LOTE 1) serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do CONTRATANTE.
- c) A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra.
- d) O preposto e Responsáveis Técnicos poderão ser contatados pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços.
- e) A CONTRATADA deverá indicar substitutos para os prepostos e Responsáveis Técnicos no caso de férias ou outros afastamentos.
- f) A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto ou Responsável Técnico, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.

5.3.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências:

- a) da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- b) da equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.

5.3.4. Manter, durante toda a execução do contrato:

- a) todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.
- b) equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.
- c) a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC.

5.3.5. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços:

5.3.5.1. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação, em acordo com os indicadores de desempenho estabelecidos.

5.3.5.2. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados, dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto deste contrato.

- I - Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência e seus anexos.
- II - Informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do MDS, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado.

5.3.5.3. Responder, em relação aos profissionais de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte, treinamento e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados – os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE – e, ainda, por quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação.

5.3.5.4. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

5.3.5.5. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento de notificação do CONTRATANTE e sem nenhum ônus adicional ou prejuízo à qualidade dos serviços, de qualquer dos seus profissionais:

- a) que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços.
- b) que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado.
- c) que não correspondam aos critérios de confiança.
- d) que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE.
- e) cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado.

5.3.5.6. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.

5.3.5.7. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE.

5.3.5.8. Comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de infraestrutura.

- 5.3.5.9. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE.
- 5.3.5.10. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.
- 5.3.5.11. Fazer com que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.
- I - Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA.
- 5.3.5.12. Capacitar à equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo CONTRATANTE em seu ambiente computacional.
- 5.3.6. Gerir a documentação dos serviços:
- 5.3.6.1. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação do CONTRATANTE.
- 5.3.6.2. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.
- 5.3.6.3. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.
- I - Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada.
- 5.3.6.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço ao CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com o CONTRATANTE.
- 5.3.6.5. Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica do CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços.
- 5.3.7. É responsabilidade da CONTRATADA:
- 5.3.7.1. Apoiar e submeter à aprovação do CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.
- 5.3.7.2. Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.
- 5.3.7.3. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.
- 5.3.7.4. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.
- 5.3.7.5. Apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
- a) Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente.
 - b) Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pelo CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente.
 - c) Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.
- 5.3.7.6. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 5.3.7.7. Disponibilizar suas habilidades e capacidade técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.
- 5.3.7.8. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos.
- 5.3.7.9. Participar, no período compreendido entre a assinatura do CONTRATO e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação.
- 5.3.7.10. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.
- 5.3.7.11. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, trabalhista e previdenciária conforme determina o inciso XVI do art. 92 da Lei nº 14.133/2021.
- 5.3.8. A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado.
- 5.3.8.1. Deverá ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.
- 5.3.8.2. Deverá assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços ao CONTRATANTE.
- 5.3.8.3. Guardará inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.
- 5.3.8.4. Solicitará autorização prévia do CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição.
- 5.3.8.5. Responsabilizar-se-á pela limpeza, conservação e organização dos ambientes onde desempenhe seus serviços.
- 5.3.8.6. Será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- a) Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.
 - b) Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE.
 - c) Observar os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
 - d) Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
 - e) Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato.

- 5.3.8.7. Reportará imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE.
- 5.3.8.8. Levará, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 5.3.8.9. A CONTRATADA não poderá:
- a) transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato.
 - b) transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto.
- 5.3.8.10. A CONTRATADA não poderá utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.
- I - Em sendo realizado atendimento de Nível 2 e Nível 3 nas dependências do MDS e nas demais unidades e por ser disponibilizada estrutura física para trabalho, conforme definido neste TR, com custas para o MDS, e por motivo de segurança das informações, não será permitida a realização de serviços para outros órgãos e empresas utilizando-se das dependências físicas e materiais do MDS, sob pena de rescisão do contrato.
- 5.3.8.11. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 14.133/2021, sob pena de imediata rescisão contratual.
- 5.3.8.12. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei nº 14.133/2021.
- a) deverá assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.
 - b) deverá 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;
 - c) deverá responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 5.3.9. Quanto à fiscalização do contrato, a CONTRATADA deverá:
- 5.3.9.1. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.
- 5.3.9.2. Receber inspeções e diligências do CONTRATANTE.
- 5.3.9.3. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
- 5.3.9.4. Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento para avaliação da conformidade da prestação de serviços.
- 5.3.9.5. Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Fiscalização devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o Setor Administrativo, para fins de pagamento.
- 5.3.9.6. Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
- 5.3.9.7. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.
- 5.3.9.8. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.
- 5.3.9.9. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 5.3.9.10. Permitir auditoria por parte do CONTRATANTE ou prestador de serviço contratado para esse fim, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos.
- 5.3.9.11. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte do CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço.
- 5.3.10. A CONTRATADA deverá transferir o conhecimento para a equipe do CONTRATANTE:
- 5.3.10.1. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim.
- 5.3.10.2. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.3.10.3. Detalhar e repassar ao CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos.
- 5.3.10.4. Ao final do contrato a CONTRATADA deverá:
- a) promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado.
 - b) entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Condições de execução

- 6.1.1. A implantação do objeto seguirá a dinâmica descrita na Tabela 3: Requisitos de Projeto e de Implementação, no item 4.7.1 deste Termo de Referência:
- a) Emissão da ordem de serviço: até 15 da assinatura do contrato.
 - b) Início da execução do objeto: até 30 dias da ordem de serviço.
 - c) Período de adaptação operacional: 180 dias.
- 6.1.2. Execução do objeto
- a) Prestação de serviço continuado e essencial, durante todo o prazo de vigência do contrato.
 - b) Os serviços a serem prestados no LOTE 1 estão detalhados no ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517).
 - c) Os serviços a serem prestados no LOTE 2 estão detalhados no ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521).

6.1.3. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 117 da Lei no 14.133/2021.

6.1.4. A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do Contrato no início de cada período mensal de apuração através de termo próprio de Ordem de Serviço, no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.

6.1.5. O Recebimento Provisório dos serviços será assinado ao fim de cada período mensal de apuração mediante o recebimento, pelo Fiscal Técnico do Contrato, do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, determinando os termos em que os serviços foram prestados.

6.1.6. O Recebimento Definitivo dos serviços será realizado obedecendo aos critérios definidos no Art. 33 da IN SGD/ME nº 94/2022:

6.1.6.1. Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços realizados, de acordo com os níveis mínimos de serviço e desempenho e observância das demais obrigações contratuais, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, tarefa de responsabilidade dos Fiscais Técnico e Requisitante.

- a) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
- b) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato.
- c) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato.
- d) Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato.
- e) Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa.
- f) Confeção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
- g) Autorização para emissão de nota fiscal, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA pelo Fiscal Técnico do Contrato.

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

6.2. Local da prestação dos serviços

6.2.1. Os serviços objeto desse contrato serão prestados nas seguintes localidades em Brasília/DF e no Rio de Janeiro/RJ:

- a) **BLOCO A:** Esplanada dos Ministérios - Bloco A - Brasília/DF;
- b) **BLOCO C:** Esplanada dos Ministérios - Bloco C - Brasília/DF;
- c) **BLOCO F:** Esplanada dos Ministérios - Bloco F - Brasília/DF;
- d) **DNIT:** SAN Quadra 03 - Bloco A - Edifício Núcleo dos Transportes (DNIT) - Brasília/DF;
- e) **SAAN:** SAAN Quadra 4 Lote 916 - Brasília/DF;
- f) **MONTES:** SQSW 301 - Edifício Montes - Sudoeste - Brasília/DF, 70297-400;
- g) **PARQUE OLÍMPICO:** Avenida Embaixador Abelardo Bueno 3401 - Barra da Tijuca - Arena Carioca 1 - **Rio de Janeiro/RJ**;
- h) **DATACENTER:** SGAN Quadra 601 Módulo "V" - Brasília/DF.

6.2.2. As localidades podem ser alteradas no decorrer do Contrato.

6.3. Horário da prestação dos serviços

6.3.1. Para o LOTE 1, os serviços serão prestados em acordo com o disposto no ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517) e na Tabela IV-A - Qualificação Técnica por Perfil Profissional do ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL (SEI 14498217).

- a) O horário de atendimento remoto e presencial será de segunda a sexta, de 7:00 às 21:00, conforme exposto na Tabela II-A.
- b) O serviço de monitoramento do ambiente deverá estar disponível para o CONTRATANTE no **regime 24/7/365** (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).
- c) Os incidentes no ambiente do CONTRATANTE deverão ser registrados na ferramenta de registro de chamados e requisições de serviço (ITSM) no regime **24/7/365** (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).
- d) **Incidentes** que tenham urgência **ALTA** ou impacto **ALTO** nos serviços de Monitoramento (Tabela II-D) ou no Catálogo de Serviços do Lote 2 (Anexo III, tabela III-H) devem ser atendidos pela equipe responsável em **regime 24/7/365** (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).
- e) O acionamento de equipe técnica em sobreaviso, seja ela da CONTRATADA ou outra equipe indicada pela CONTRATANTE, é responsabilidade da equipe de monitoramento e deverá ocorrer no **regime 24/7/365** (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

6.3.2. Para o LOTE 2, os serviços serão prestados em acordo com o disposto no ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521) e na Tabela IV-B - Qualificação Técnica por Torre de Serviço e Perfil Profissional do ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL (SEI 14498217).

- a) O horário de atendimento presencial será de segunda a sexta, de 7:00 às 21:00.
- b) Os serviços deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no **regime 24/7/365** (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).
- c) Será admitido a prestação do serviço por sobreaviso para horários diferentes do atendimento presencial pelas equipes da Torres de Serviço com acionamento em **regime 24/7/365** (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).
- d) Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, poderá ser exigida a presença de uma "Sala de Crise" do CONTRATANTE.

6.4. Materiais a serem disponibilizados

6.4.1. A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar todo o material permanente necessário para a prestação dos serviços nas suas unidades (ex. estações de trabalho, notebooks, monitores, impressoras).

6.4.1.1. O material de consumo eventualmente utilizado pela CONTRATADA (resmas de papel, cartuchos de impressão, etc.) será de sua responsabilidade.

6.4.1.2. Para o LOTE 1, a CONTRATADA deverá fornecer equipamentos portáteis usados pelas equipes de atendimento aos usuários.

- I - Exemplo: pendrives, testadores de cabos, alicates de crimpagem, leitores de mídia USB, cases para discos rígidos, etc.

6.4.1.3. Para o LOTE 2, a CONTRATADA deverá fornecer Notebook para todos os colaboradores que atuarem em trabalho remoto.

- I - Os Notebooks deverão ter a seguinte configuração mínima: Intel core i5 (8a geração ou superior), 8GB de RAM, 256GB SSD.
- II - Os Notebooks utilizarão imagem de Sistema Operacional fornecida pelo MDS e terão seu uso monitorado 24x7x365 pelo CONTRATANTE.
- III - Por questões de segurança, o equipamento deverá ser utilizado de forma exclusiva para atender ao MDS, seguindo todos os requisitos de segurança da informação.

6.4.2. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar aos seus funcionários todos os demais materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, promovendo sua substituição quando necessário, conforme dispostos no ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517) e no ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521).

- a) deverá prover recursos tecnológicos que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento para fins de auditoria.
- b) no atendimento remoto às estações de trabalho, o atendente somente poderá interagir com a máquina do solicitante após explicitamente autorizado por este no sistema.
- c) deverá prover todas as ferramentas necessárias à equipe responsável pelo atendimento de suporte de segundo nível presencial no MDS.

6.4.3. Faz parte da solução a ser contratada no LOTE 1 deste edital o fornecimento, pela CONTRATADA, de:

- a) ferramentas de monitoramento e concentração de logs do ambiente de TIC, em acordo com o detalhado no ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517).
- b) ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC (ITSM), em acordo com o detalhado no ANEXO XV - FERRAMENTA DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO E GERENCIAMENTO DE TIC (SEI 14498217).

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

6.5. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5.1. Os dados de funcionamento do ambiente atual e a estimativa de demanda e necessidades do MDS relevantes para o dimensionamento da proposta estão detalhadas no ETP e nos Anexos deste edital:

- a) Item 7. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS do ETP (SEI 14414651)
- b) ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SEI 14495513)
- c) ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517)
- d) ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521)
- e) ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL (SEI 14498217)
- f) ANEXO XV - FERRAMENTA DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO E GERENCIAMENTO DE TIC - LOTE 1 (SEI 14495524)
- g) ANEXO XVI - CONFIGURAÇÃO TÉCNICA DO LINK - LOTE 1 (SEI 14495525)

6.5.2. Qualidade dos produtos e serviços

6.5.2.1. Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigido pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

- a) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.
- b) Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- c) Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.
- d) Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

6.5.2.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico.

- I - As respostas deverão ser enviadas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI.
- II - A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.
- III - Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito).
- IV - As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

6.5.2.3. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

- a) Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
- b) Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
- c) Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

6.5.2.4. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação.

- I - Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA.
- II - Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

6.5.3. Comprovação de atendimento aos requisitos de formação da equipe

6.5.3.1. À CONTRATADA será dado o período igual ao do AO (seis meses) para apresentação ao CONTRATANTE das comprovações de todas as certificações exigidas para as Torres de Serviço.

- I - A empresa deverá manter todas as certificações válidas durante toda a vigência contratual, inclusive em seus aditivos.
- II - A não apresentação de todas as comprovações de certificações após este período ensejará glosa de 2% (dois por cento) do valor mensal do contrato, até que seja regularizada a situação.
- III - Caso a empresa não regularize a situação em 3 (três) meses, a mesma incorrerá também nas sanções previstas no item 9 desse termo, sendo considerada uma inexecução parcial média.

6.5.3.2. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo.

6.5.3.3. Quando da substituição de um colaborador a CONTRATADA deve apresentar em até 05 (cinco) dias úteis a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência e seus anexos.

6.5.3.4. O CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados nesse documento.

6.5.3.5. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

- a) Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.
- b) Declaração/atestado da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.

6.5.3.6. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

6.6. **Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)**

6.6.1. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo 90 (noventa) dias, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do término definitivo do contrato.

6.7. **Transferência de Conhecimentos**

6.7.1. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se

6.7.1.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o artigo 93 da Lei Federal nº 14.133/2021, 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.

6.7.1.2. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, a qualquer momento da execução contratual.

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

6.7.1.4. A CONTRATADA deverá, a qualquer momento, por solicitação da CONTRATANTE, entregar o conteúdo das bases de dados com informações da CONTRATANTE em sua custódia, em formato digital aberto (ex. CSV, XML, etc).

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

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

6.7.1.6. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.

6.7.1.7. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica do 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.

6.7.1.8. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.

6.7.1.9. O Plano de Transferência de Conhecimento 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, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

6.8. **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

6.8.1. Quando restarem 06 (seis) meses antes da data do efetivo término do último ano de vigência do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.

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

6.8.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

6.8.4. O fato de a CONTRATADA ou 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, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.

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

6.8.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

6.8.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a) Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.
- b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados. A propriedade intelectual destes documentos, deve ser repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.
- c) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
- d) Entregar à CONTRATANTE, em formato digital aberto, todos os dados que pertencem ao CONTRATANTE que estão armazenados nos sistemas da CONTRATADA (por exemplo: o banco de dados da ferramenta de gestão e da base de conhecimentos).
- e) Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

6.8.8. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

- a) Mapa atualizado com topologias da rede;
- b) Processos mapeados e atualizados;
- c) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
- d) Base de dados de conhecimento atualizada;

- e) Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
- f) Entregar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com a Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento,
- g) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

6.9. Mecanismos formais de comunicação

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

- a) Ordem de Serviço;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails e Cartas;

6.10. Formas de Pagamento

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

6.11. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança das Informações

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

6.11.2. A CONTRATADA e seus profissionais firmarão, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações dando ciência de que a estrutura computacional do MDS não poderá ser utilizada para fins particulares.

I - O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, encontra-se no ANEXO VII - MODELO DE TERMO DE SIGILO (SEI 14495541)

II - O Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontra-se no ANEXO VIII - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA (SEI 14495542).

6.11.3. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo MDS, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

6.11.4. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

7.5. Gestor do Contrato

7.5.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).

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

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

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

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

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

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

7.6. Preposto

7.6.1. 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.

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

7.6.3. 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

7.7. Reunião Inicial e reuniões de avaliação

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

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

7.7.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- a) Participação da Equipe de Gestão Contratual do CONTRATANTE;
- b) Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- c) Entrega, por parte da Contratada, dos Termos de Compromisso, Sigilo e de Ciência;
- d) esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

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

7.7.4. Como forma de verificar os serviços prestados e analisar os resultados dos indicadores frente às metas definidas, poderão ser programadas reuniões periódicas de avaliação.

- I - A CONTRATADA deverá elaborar as respectivas atas de reunião e realizar o encaminhamento destas para a equipe de gerenciamento do contrato, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, para integrar os registros de gestão contratual.

7.8. Da transição dos serviços

7.8.1. O período compreendido entre: a assinatura do CONTRATO decorrente da nova contratação, e o início das atividades da CONTRATADA, é definido como Período de Transição Operacional (PTO).

7.8.2. Em outras palavras, o Período de Transição Operacional compreende o período de tempo decorrido da assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

7.8.3. Durante o PTO, o acesso às instalações da STI e demais locais de prestação de serviços será franqueado à LICITANTE vencedora do certame, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

7.8.4. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção.

- I - Para não ocorrer interrupção dos serviços prestados ao usuário do MDS, durante o PTO a Ferramenta de Requisição de Serviços e Gerenciamento de TI (ITSM) deverá ser configurada (em instância própria) com os parâmetros do novo contrato.
- II - Ao término do PTO a ferramenta ITSM deverá estar apta ao recebimento de requisições e incidentes dos usuários com o 0800 já em funcionamento para divulgação aos usuários do MDS.

7.8.5. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

7.8.6. O período de Adaptação Operacional (AO) terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços.

7.8.6.1. Durante este período, em acordo como exposto na Tabela 3, item 4.7.1, serão aplicados progressivamente os ajustes resultantes do não atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos na seguinte medida:

- a) nos dois primeiros meses, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas;
- b) nos dois meses seguintes, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5;
- c) e nos dois últimos meses serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,75.

7.8.7. Durante o AO a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

- a) Implantação do Centro de Chamados;
- b) Configuração da Ferramenta de Requisição de Serviços e Gerenciamento de TI (ITSM) em instância separada.
- c) Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;
- d) Revisão e migração de todos os processos já implantados para a nova instância da ferramenta de ITSM;
- e) Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.

7.8.8. A execução dos serviços durante o PTO será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção.

7.8.9. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

7.8.10. Ao término do AO, todos os requisitos estabelecidos para as ferramentas e para as funcionalidades do centro de chamados deverão estar totalmente operacionais.

7.9. Da fiscalização

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

7.9.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual 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 do CONTRATANTE, especialmente designados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do CONTRATO.

7.9.3. O(s) representante(s) do CONTRATANTE deverá(ão) ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do CONTRATO. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência e seus anexos.

7.9.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meios de instrumentos de controle, que compreendem a mensuração dos aspectos mencionados no Art. 47 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05/2017, quando for o caso.

7.9.5. O fiscal 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 nos Art. 124 e 125 da Lei nº 14.133/2021.

7.9.6. 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.

7.9.7. O representante do CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme disposto nos §§ 1º e 2º do Art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

7.9.8. 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 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021.

7.9.9. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII (Da Fiscalização Técnica e Administrativa) da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05/2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

7.9.10. Nos termos do art. 117 e 140 da Lei Federal nº 14.133/2021, do art. 2º da IN SGD/ME nº 94/2022 e do Art. 6º do Decreto nº 9.507/18, serão designados representantes para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços. A Equipe de Gestão Contratual, composta por:

- a) 01 (um) Gestor,
- b) 01 (um) Fiscal Requisitante,
- c) 01 (um) Fiscal Administrativo e,
- d) no mínimo, 1 (um) fiscal técnico titular.

7.9.10.1. A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência. Para esta verificação, os Fiscais Técnicos serão apoiados por uma Equipe de Fiscalização, composta por servidores do CONTRATANTE.

7.9.10.2. A Equipe de Fiscalização será responsável por:

- a) avaliar a correta extração e mensuração dos indicadores de nível de serviço e desempenho,
- b) verificar as eventuais ocorrências previstas no contrato que ensejem a aplicação de glosas e penalidades.
- c) avaliar a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, analisar as eventuais “não conformidades” em relação a cada equipe especializada,
- d) verificar o descumprimento dos termos de serviço, e
- e) emitir parecer sobre a adequação da prestação de serviços.

7.9.10.3. As ocorrências deverão constar nos pareceres a serem repassados ao Fiscal Técnico Coordenador, que será o responsável pelo ateste dos serviços e pelo recebimento provisório e definitivo, com base nas informações passadas nos pareceres.

7.9.10.4. De posse do(s) parecer(es) da equipe de fiscalização e do Relatório Geral de Faturamento, o fiscal técnico do contrato realizará a avaliação dos serviços prestados, com as eventuais glosas, e avaliará a emissão da nota fiscal de serviços no valor correspondente.

7.9.11. Os eventuais desvios detectados pela equipe de fiscalização serão registrados como “não conformidades” e serão avaliadas e discutidas com a CONTRATADA que deverá apresentar um plano de correção destas “não conformidades”, podendo indicar, inclusive, um plano de execução de atividades para a sua correção.

7.9.12. O CONTRATANTE indicará substitutos eventuais para os membros da Equipe de Gestão Contratual, de modo que estes possam atuar nas ausências previstas e imprevistas dos membros titulares.

7.9.13. 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 do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.9.14. São de propriedade do MDS, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 93 da Lei nº 14.133/2021, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

7.9.15. Fiscalização Técnica

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

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

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

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

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

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

7.9.16. Fiscalização Administrativa

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

7.9.16.2. 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](#)).

7.10. Do recebimento mensal

7.10.1. Os serviços serão recebidos mensalmente, 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](#)).

7.10.2. 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.

7.10.3. 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](#)).

7.10.4. 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](#))

7.10.5. 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.

- 7.10.5.1. 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;
- 7.10.6. 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.
- 7.10.7. 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)
- 7.10.8. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 7.10.9. 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.
- 7.10.10. 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.
- 7.10.11. Os serviços mensais serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) 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:
- 7.10.11.1. 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).
- 7.10.11.2. 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;
- 7.10.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 7.10.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 7.10.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 7.10.12. 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 concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 7.10.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 7.10.14. 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.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO
- 8.1. Critérios de Atendimento
- 8.1.1. O atendimento aos chamados que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume apresentado no ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SEI 14495513).
- 8.1.1.1. É resultado esperado desta contratação a melhoria da gestão com o aprimoramento dos procedimentos e o uso de métodos proativos, mensurados pelo aumento gradual do percentual de incidentes e requisições resolvidos pela equipe de Primeiro (INS07) Nível, e a consequente diminuição do percentual de incidentes resolvidos pelas equipes de Segundo (INS08) e Terceiro (INS09) Níveis.
- 8.1.1.2. Independente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para o serviço.
- 8.1.2. No âmbito deste edital entende-se por **CHAMADO** todos os incidentes, requisições e problemas que são registrados na ferramenta de ITSM e que devem ser resolvidos pela equipe da CONTRATADA.
- 8.1.2.1. a) **Incidente:** é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.
- 8.1.2.1. b) **Problema:** é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um ou mais incidentes conhecidos.
- 8.1.2.1. c) **Requisição:** é uma solicitação de TIC feita por um usuário do MDS através de qualquer dos canais disponibilizados para isso.
- 8.1.3. Classificação dos chamados:
- 8.1.3.1. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.
- 8.1.3.1.1. a) **Impacto:** o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.
- 8.1.3.1.1. b) **Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.
- 8.1.3.1.1. c) **Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.
- 8.1.3.2. A Tabela 4 apresenta **critérios para definição do IMPACTO das requisições e incidentes**.

Tabela 4: Critérios para Definição do Impacto das requisições e dos incidentes.

ITEM	IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
1	ALTO	- Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE. - Qualquer incidente relativo à indisponibilidade, degradação da performance ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TI, sistemas, recursos ou funcionalidades críticas. - Qualquer incidente cujo o não atendimento comprometa diretamente os serviços de TI prestados à população. - Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. - Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização. - Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais. - Requisições de baixa complexidade e rápida solução.

ITEM	IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
2	MÉDIO	- A falha ou degradação da performance impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). - O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros ou degradação da performance, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. - A falha afeta negativamente o trabalho diário de um ou mais usuários. - O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. - Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
3	BAIXO	- O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. - O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. - A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. - A solicitação é uma requisição de mudança programada.

8.1.3.3. A Tabela 5 apresenta critérios para definição da URGÊNCIA das requisições e incidentes.

Tabela 5: Critérios para Definição da Urgência das requisições e dos incidentes.

ITEM	URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES
1	ALTA	- O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. - O dano ou o impacto causado pela falha ou degradação de performance aumenta significativamente com o tempo. - O sistema, recurso ou aplicação é crítico para o Ministério. - Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. - O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.
2	MÉDIA	- O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. - Definido para usuários comuns.
3	BAIXA	- Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. - O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

8.1.3.4. Os critérios definidos nas Tabelas anteriores são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a **prioridade** de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades.

a) Com base no cruzamento das informações de **urgência** e **impacto** é definida a **prioridade** de cada atendimento.

b) A cada valor de **prioridade** entre zero e três está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

8.1.3.4.1. A Tabela 6 apresenta a matriz de definição da PRIORIDADE no atendimento, em função do Impacto e da Urgência.

Tabela 6: PRIORIDADE no Atendimento, em função de Impacto e Urgência.

IMPACTO	URGÊNCIA		
	BAIXA	MÉDIA	ALTA
ALTO	2	1	0
MÉDIO	3	2	1
BAIXO	4	3	2

8.1.3.5. Requisitos de urgência e impacto.

8.1.3.5.1. O ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SEI 14495513) apresenta os sistemas e recursos de TI a serem suportados pela CONTRATADA e estabelece os requisitos de **urgência**.

8.1.3.5.2. O ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517) apresenta o catálogo da Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de Tecnologia da Informação. O referido catálogo vincula cada atendimento com um determinado grau de **impacto**.

8.1.3.5.3. O ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521) apresenta o catálogo de serviços de monitoramento, suporte, operação e modernização da Infraestrutura Tecnológica. O referido catálogo vincula cada atendimento com um determinado grau de **impacto**.

8.1.3.5.4. As classificações de impacto e urgência presentes nos ANEXOS I, II e III poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TI, de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

8.1.3.6. A reclassificação de um chamado aberto só poderá ocorrer mediante a autorização do CONTRATANTE.

8.1.3.7. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o impacto e a urgência definidos como BAIXO, e deverá ser definida na ferramenta de requisição de serviço uma data para sua execução.

8.1.4. Tempos de Atendimento.

8.1.4.1. O tempo de **início de tratamento do chamado (TIT)** é o tempo transcorrido **desde** o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação (e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço) por qualquer dos canais disponíveis **até** a sua atribuição, no sistema, à equipe técnica responsável pela primeira intervenção para a solução.

8.1.4.1.1. A atribuição à equipe técnica responsável, e o consequente registro do TIT, é de responsabilidade do atendimento remoto na central de serviços e independe do chamado ser aberto de forma pessoal (e.g. chamada telefônica, email ou serviço de mensagem), automática (e.g. um alarme) ou remota (e.g. através da ferramenta de ITSM).

8.1.4.1.2. No caso da requisição ser feita por chamada telefônica, o TIT é o intervalo **entre** o início do atendimento pelo atendente (e a consequente geração do número do chamado) **até** a atribuição à equipe técnica responsável pelo atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do

problema em primeiro nível). Neste caso, deverão ser desconsideradas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações necessárias à abertura chamado.

8.1.4.2. O tempo máximo para solução (TMS) é o tempo máximo para a resolução do chamado, contado do momento da sua atribuição, no ITSM, à equipe técnica responsável pela primeira intervenção para sua solução até o encerramento dela no sistema.

8.1.4.2.1. Para o cálculo do TMS de chamados com prioridade maior ou igual a 2 (dois) serão considerados horários não úteis os finais de semana, os feriados e os horários entre 21:00h e 07:00h.

8.1.4.2.2. Quando houver a necessidade de atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis não será considerado para efeito do cálculo do TMS.

8.1.4.3. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos chamados, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela 7:

Tabela 7: Prazos máximos para início do tratamento e de solução dos chamados.

PRIORIDADE	TIT	TMS
0	Em até 5 min	Em até 1h <u>ou</u> Em até 1h a partir da data posterior específica ou programada
1	Em até 5 min	Em até 2h <u>ou</u> Em até 2h a partir da data posterior específica ou programada
2	Em até 5 min	Em até 4h <u>ou</u> Em até 4h a partir da data posterior específica ou programada
3	Em até 5 min	Em até 8h <u>ou</u> Em até 8h a partir da data posterior específica ou programada
4	Em até 5 min	Em até 16h <u>ou</u> Em até 16h a partir da data posterior específica ou programada

8.1.5. Da abertura de chamado para o tratamento de problema:

8.1.5.1. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser aberta uma requisição para que a equipe responsável realize a análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

8.1.5.2. A classificação da requisição para a análise do problema poderá ser diferente da classificação originalmente reportada no incidente.

8.1.5.3. Um incidente para o qual não haja uma solução de contorno só poderá ser suspenso com a autorização do CONTRATANTE.

8.1.5.4. Caso um problema esteja relacionado com um ou mais chamados suspensos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto deverá ser realizado de forma agrupada a partir da implantação da resolução do problema.

8.1.6. Chamados abertos pelo N1 ou N2 a partir de requisições simples de usuários, denominados chamados “filhos”, não devem ter o nível de serviço contabilizado para efeitos dos indicadores.

- I - Deverá ser contabilizado para efeitos de indicador o chamado de abertura inicial (chamado “pai”).
- II - A solicitação “pai” deve ser a única considerada para efeitos de contabilização de nível de serviço, não devendo seu TMS ou TIT ser interrompido ou alterado desnecessariamente, por conta dos chamados “filhos”.
- III - Ex: em um chamado para formatar a máquina, os chamados filhos para instalação de softwares, drivers e/ou impressoras não devem ser contabilizados para efeito dos indicadores, apenas a requisição inicial, que não deve ter o seu tempo de atendimento alterado ou interrompido por conta da execução dos chamados “filhos”.

8.1.7. Chamados envolvendo usuários VIP do MDS:

8.1.7.1. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional.

8.1.7.2. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 300 (trezentos) usuários.

8.1.7.3. Para qualquer um dos usuários definidos como VIP, o impacto do chamado deve ser sempre classificado como ALTO e a urgência, no mínimo, classificada como MÉDIA, não importando a natureza do serviço afetado.

8.1.8. A critério do CONTRATANTE, até 100 (cem) chamados por mês poderão ser priorizados para PRIORIDADE 1 (um), independente da classificação impacto e urgência definidas anteriormente.

- I - Nesses casos, excepcionalmente, o TMS será contado a partir do momento da priorização realizada pelo CONTRATANTE.

8.2. Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos

8.2.1. 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.

- I - 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.
- II - Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação do MDS, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

8.2.2. Os catálogos dos serviços estão descritos nos ANEXOS II e III.

- a) O ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517) apresenta o catálogo da Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de Tecnologia da Informação.
- b) O ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521) apresenta o catálogo de serviços de monitoramento, suporte, operação e modernização da Infraestrutura Tecnológica.

8.2.3. Nos Catálogos de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TIC, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

8.2.4. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço. Caso não obedecerem, serão aplicadas as glosas correspondentes.

8.2.5. A Tabela 8 apresenta os níveis mínimos de serviço que serão válidos para os LOTES 1 e LOTE 2, quando aplicável.

Tabela 8: Níveis Mínimos de Serviço

SIGLA	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	AJUSTE NO PAGAMENTO MENSAL
INS01	Satisfação do Usuário	$INS01 = \Sigma P_i / i$	Média	$INS01 \geq 4$	Redução de 0,5% a cada 0,1 ponto fora da meta.
		i - quantidade de respostas P_i - pontuação atribuída ao atendimento 1 (pouco) a 5 (muito) satisfeito			
INS02	Tempo de Início de Tratamento de Chamados no Prazo	$INS02 = 100 \times (QCTIT / QCT)$	Percentual	$INS02 \geq 98\%$	Redução de 0,5% a cada 1% fora da meta.
		- QCT - total de chamados atendidos - QCTIT - quantidade de chamados cujo TIT é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 7			
INS03	Quantidade de Chamados Atendidos no Prazo, por prioridade	$INS03_p = 100 \times (QCTMS_p / QCT_p)$	Percentual	$INS03_p \geq 96\%$ para cada nível de prioridade p	Redução de 0,5% a cada 1% fora da meta do nível de prioridade.
		Para cada prioridade p : QCT_p - total de chamados atendidos $QCTMS_p$ - quantidade de chamados cujo TMS é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 7			
INS04	Chamadas Telefônicas Abandonadas	$INS04 = 100 \times LA / LE$	Percentual	$INS04 \geq 95\%$	Redução de 0,5% a cada 1% fora da meta.
		- LA - total de ligações atendidas - LE - total de ligações encaminhadas pela rede telefônica			
INS05	Ligações Atendidas pelo Call Center em até 20 segundos	$INS05 = 100 \times LA_{20} / LA$	Percentual	$INS05 \geq 95\%$	Redução de 0,5% a cada 1% fora da meta.
		- LA - total de ligações atendidas LA_{20} - total de ligações atendidas em até 20s			
INS06	Reabertura de Chamados	$INS06 = 100 \times QCR / QCT$	Percentual	$INS06 \leq 5\%$	Redução de 1% a cada 1% fora da meta.
		- QCT - total de chamados atendidos - QCR - total de chamados que foram reabertos			
INS07	Chamados resolvidos pela equipe de Primeiro Nível.	$INS07 = 100 \times QCN1 / QCT$	Percentual	$INS07 \geq 50\%$	Redução de 0,2% a cada 1% fora da meta.
		- QCT - total de chamados atendidos - QCN1 - total de chamados resolvidos pela equipe de Primeiro Nível			
INS08	Chamados resolvidos pela equipe de Segundo Nível.	$INS08 = 100 \times QCN2 / QCT$	Percentual	$INS08 \leq 40\%$	Redução de 0,2% a cada 1% fora da meta.
		- QCT - total de chamados atendidos - QCN2 - total de chamados resolvidos pela equipe de Segundo Nível			
INS09	Chamados resolvidos pela equipe de Terceiro Nível.	$INS09 = 100 \times QCN3 / QCT$	Percentual	$INS09 \leq 25\%$	Redução de 0,2% a cada 1% fora da meta.
		- QCT - total de chamados atendidos - QCN3 - total de chamados resolvidos pela equipe de Terceiro Nível			
INS10	Eficácia do processo de classificação dos chamados	$INS10 = 100 \times (QCC - QP1) / QCT$	Percentual	$INS10 \leq 10\%$	Redução de 0,2% a cada 1% fora da meta.
		- QCT - total de chamados atendidos - QCC - total de chamados que foram reclassificados - QP1 - chamados priorizados pelo contratante em acordo com o item 8.1.8			
INS11	Tempo médio na fila de espera	$INS11 = \Sigma TE_i / i$	Segundos	$INS11 \leq 60s$	Redução de 0,1% a cada 1s fora da

SIGLA	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	AJUSTE NO PAGAMENTO MENSAL
		- i - total de chamadas telefônicas - TE_i - tempo de espera de cada chamada telefônica, em segundos			meta.
INS12	Vinculação da resolução de chamados à base de conhecimento.	INS12 = 100 x QBC / QCT	Percentual	INS12 ≥ 60%	Redução de 0,1% a cada 1% fora da meta.
		- QCT - total de chamados atendidos - QBC - total de chamados com resolução vinculada à base de conhecimento			
INS13	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	INS13 = 100 x QD3 / QP3	Percentual	INS13 ≤ 20%	Redução de 0,5% a cada 1% fora da meta.
		- QP3 - total de profissionais no contrato nos últimos 3 meses - QD3 - número de profissionais desligados sem justa causa no contrato nos últimos 3 meses			

- 8.2.6. Durante o período da AO as metas utilizadas para os indicadores INS07, INS08 e INS09 serão:
- a) INS07: Meta ≥ 40%
 - b) INS08: Meta ≤ 45%
 - c) INS09: Meta ≤ 30%
- 8.2.7. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC.
- I - Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo *KPI – Key Performance Indicators*).
- 8.2.8. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados por meio deste contrato está no ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO deste Termo de Referência.
- 8.2.9. O desempenho dos sistemas e recursos de TI é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade e performance de uso pelos usuários.
- I - O indicador de desempenho para cada sistema ou recurso será calculado em função da sua disponibilidade, sob o ponto de vista do usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).
- II - Os casos de indisponibilidades e degradação da performance em sistemas ou recursos de TI serão avaliados, medidos e registrados do ponto de vista da experiência dos usuários dos serviços.
- 8.2.10. Para fins de mensuração e aplicação das penalidades previstas na Tabela 9, caso alguma indisponibilidade afete a mensuração dos indicadores dos sistemas (IND02, IND03 e IND04) e esta ocorra por falha ou degradação de performance de um ou mais recursos, será contabilizado, para fins de penalização, apenas a indisponibilidade do sistema.
- I - Caso um ou mais sistemas ou serviços fiquem indisponíveis por conta de algum recurso ou grupo de recursos, será aplicada a penalidade apenas dos indicadores relativos aos sistemas ou serviços diretamente impactados.
- 8.2.11. Para recursos, conforme ANEXO I - Tabela I-C, onde há mais de um servidor (exemplo: apache, SGBDs, Jboss) com mais de uma aplicação ou sistema, deve-se monitorar a disponibilidade de cada serviço ou recurso para fins de mensuração dos indicadores (IND1).
- I - Mesmo que o serviço ou recurso não provoque indisponibilidade em nenhum sistema, deve ser mensurada sua indisponibilidade para fins de aplicação das penalidades.
- 8.2.12. São considerados exemplos de indisponibilidades as seguintes situações ou defeitos que venham a ocorrer com os serviços e soluções de software suportados e operados:
- a) Impossibilidade de conclusão de fluxos básicos de funcionamento do serviço ou sistema (ex. acesso à tela inicial, login, submissão de formulários, emissão de relatórios, navegação entre as funcionalidades, dentre outros);
 - b) Problemas de desempenho ou tempo de resposta em nível que impossibilite o uso do sistemas ou serviços de TI ou ofenda os níveis de serviço acordados com as áreas negociais (demora excessiva para na carga página de uma aplicação web); e
 - c) Recidência de situações como as exemplificadas anteriormente, mesmo que suas ocorrências individuais não ofendam os níveis de serviços contratados.
- 8.2.13. As situações elencadas não esgotam os exemplos de indisponibilidades e os casos omissos serão avaliados pelas equipes da CONTRATADA. A experiência dos usuários no uso completo dos serviços será o parâmetro básico na determinação dos casos de indisponibilidade.
- 8.2.14. A Tabela 9 apresenta os indicadores mínimos de desempenho que serão válidos para o LOTE 2.

Tabela 9: Níveis Mínimos de Desempenho.

SIGLA	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	AJUSTE NO PAGAMENTO MENSAL
IND01	Disponibilidade dos Recursos e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações	IND01 = ΣIND01 _{IC} / QI	Média dos Percentuais	IND01 ≥ 99,6%	Redução de 0,1% a cada 0,01% fora da meta.
		Onde: IC - Item da Tabela I-C, Anexo I $IND01_{IC} = \frac{100 \times (TTO_{IC} - TTI_{IC})}{(TTO_{IC} - TMP_{IC} - TIJ_{IC})}$			

SIGLA	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	AJUSTE NO PAGAMENTO MENSAL
IND02	Disponibilidade dos Sistemas com URGÊNCIA ALTA	$IND02 = \Sigma IND02_{IA} / QI$	Média dos Percentuais	$IND02 \geq 99,6\%$	Redução de 0,1% a cada 0,01% fora da meta.
		Onde: IA - Item URGÊNCIA=ALTA da Tabela I-D, Anexo I $IND02_{IA} = \frac{100 \times (TTO_{IA} - TTI_{IA})}{(TTO_{IA} - TMP_{IA} - TIJ_{IA})}$			
IND03	Disponibilidade dos Sistemas com URGÊNCIA MÉDIA	$IND03 = \Sigma IND03_{IM} / QI$	Média dos Percentuais	$IND03 \geq 99,5\%$	Redução de 0,1% a cada 0,01% fora da meta.
		Onde: IM - Item URGÊNCIA=MÉDIA da Tabela I-D, Anexo I $IND03_{IM} = \frac{100 \times (TTO_{IM} - TTI_{IM})}{(TTO_{IM} - TMP_{IM} - TIJ_{IM})}$			
IND04	Disponibilidade dos Sistemas com URGÊNCIA BAIXA	$IND04 = \Sigma IND04_{IB} / QI$	Média dos Percentuais	$IND04 \geq 99,4\%$	Redução de 0,1% a cada 0,01% fora da meta.
		Onde: IB - Item URGÊNCIA=BAIXA da Tabela I-D, Anexo I $IND04_{IB} = \frac{100 \times (TTO_{IB} - TTI_{IB})}{(TTO_{IB} - TMP_{IB} - TIJ_{IB})}$			
	Observação:	- QI - Quantidade de itens avaliados - TTI - Tempo Total de Indisponibilidade(s) * - TTO - Tempo Total de Operação (s) - TMP - Tempo em Manutenção Preventiva (s) - TIJ - Tempo de Indisponibilidade Justificada (s)			

* O TTI é o tempo indisponível por qualquer motivo, isto é, ele inclui o tempo em manutenção preventiva e o tempo de indisponibilidade justificada.

8.2.15. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pelo CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

8.2.16. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos:

- da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC (ITSM);
- das ferramentas de monitoração de rede e serviços;
- no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços, diretamente do PBX/IP da CONTRATADA.

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

- Os **indicadores de nível de serviço** serão medidos, avaliados e calculados **mensalmente**, tendo como referência os chamados encerrados naquele mês, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- Os **indicadores de desempenho** também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pelo CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão do CONTRATANTE. Não será admitida a mensuração com base em média aritmética dos componentes que integram o recurso, serviço ou sistema. A mensuração será com base na disponibilidade do recurso, serviço e/ou sistema sob o ponto de vista do usuário.
- Caso a indisponibilidade ou degradação de um serviço de TI tenha sido causada, ou seja mantida, por condições alheias às obrigações contratuais de sustentação, monitoramento, análises e tratamentos preventivos, pró-ativos e corretivos, e demais obrigações a cargo da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.
- A CONTRATADA deve 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, mesmo que isso esteja relacionado a eventos ou ameaças alheias à sua responsabilidade.
- Será computada indisponibilidade identificada pelos usuários do MDS ou pelos gestores da STI, desde que devidamente documentadas e registradas na ferramenta ITSM ou pelos canais definidos como meios formais de comunicação.
- As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.
- Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS03.
- No caso do indicador de atendimento INS03, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial).
- Ainda em relação ao indicador INS03, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos

disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery, ou criação de uma requisição planejada).

j) A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.

k) Nos casos em que os índices de disponibilidade não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das responsabilidades e obrigações da CONTRATADA.

l) Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO", o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

m) Caso sejam ativados novos recursos, serviços e/ou sistemas de TI cuja classificação tenha urgência considerada "ALTA", o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

8.2.18. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando os parâmetros de serviço mínimos definidos e com um limite máximo para as glosas de 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

9. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

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

9.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas, sem prejuízo de demais sanções legais cabíveis e assegurada a prévia e ampla defesa, as seguintes sanções:

- a) Advertência escrita;
- b) Impedimento de licitar e contratar;
- c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar;
- d) Multas.

9.2.1. Advertência escrita

9.2.1.1. Quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que, a juízo da fiscalização, não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

9.2.2. Impedimento de licitar e contratar

9.2.2.1. Quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem 9.1 acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

9.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar

9.2.3.1. Quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem 9.1 acima, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

9.2.3.2. A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, nos termos dos Art. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021.

9.2.4. Multas:

- a) Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;
- b) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
- c) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas "e" a "h" do subitem 9.1, de 15% (quinze por cento) a 20% (vinte por cento) do valor do contrato;
- d) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea "c" do subitem 9.1, de 10% (dez por cento) do valor do Contrato.
- e) Para infração descrita nas alíneas "a" e "b" do subitem 9.1, a multa será de 2% (dois por cento) a 15% (quinze por cento) do valor do Contrato.
- f) Para infrações descritas na alínea "d" do subitem 9.1, a multa será de 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

9.2.4.1. A inexecução parcial (itens 9.1, alíneas "a" e "b" e item 9.2.4, alínea "e") também restará configurada a partir da ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

- a) A reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo três indicadores simultâneos será considerada uma inexecução parcial leve ensejará a aplicação da multa contratual do item 9.2.4, alínea "e", no valor de 2% (dois por cento).
- b) A reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo sete indicadores simultâneos será considerada uma inexecução parcial média ensejará a aplicação da multa contratual do item 9.2.4, alínea "e", no valor de 5% (cinco por cento).
- c) A reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo onze indicadores simultâneos será considerada uma inexecução parcial grave ensejará a aplicação da multa contratual do item 9.2.4, alínea "e", no valor de 10% (dez por cento).

9.2.4.2. Considera-se inexecução total do contrato (item 9.1, alínea "c" e item 9.2.4, alínea "d") a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

- a) Incidência de glosas iguais ou superiores a 30% do valor máximo de faturamento por três meses em um período de exercício anual.
- b) Completo abandono das atividades de prestação de serviços.

c) A não transferência de conhecimentos nos termos descritos neste Termo de Referência.

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

- a) não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

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

- a) não produzir os resultados acordados;
- b) deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- c) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

9.3.2. 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.

9.3.2.1. Sempre que for atingido o limite de 15% (quinze por cento) de glosa em um mês será feita advertência por escrito à contratada, após comunicado o Gestor do Contrato.

9.3.3. As ocorrências serão apuradas no interstício de um mês.

9.3.4. A aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos indicadores ocorrerá em função do descumprimento:

- a) dos Níveis Mínimos de Serviço, definidos na Tabela 8;
- b) dos Níveis Mínimos de Desempenho, definidos na Tabela 9;
- c) dos termos de serviço determinados na Tabela 10.

9.3.4.1. No período de Adaptação Operacional (AO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com os fatores definidos na Tabela 3 deste termo.

9.3.5. Termos de serviço a serem observados pela CONTRATADA:

Tabela 10: Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA:

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	REDUÇÃO NO PAGAMENTO MENSAL ¹
TRS01	Suspender ou interromper ² , salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.	Por ocorrência	0,2%
TRS02	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou que a demanda ou incidente não tenha sido solucionada, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	0,5%
TRS03	Deixar de notificar incidentes repetitivos ³ , quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários.	Por ocorrência	0,5%
TRS04	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	0,2%
TRS05	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na ferramenta de ITSM.	Por ocorrência	0,2%
TRS06	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na ferramenta de ITSM.	Por ocorrência	1%
TRS07	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,2%
TRS08	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5%
TRS09	Escalar um chamado no N1 sem obter todas as informações necessárias para sua execução junto ao usuário ou não seguir um script de atendimento.	Por ocorrência	0,2%
TRS10	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	0,1%
TRS11	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	0,3%
TRS12	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	10%
TRS13	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	0,5%
TRS14	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, após o período de adaptação.	Por dia, para cada profissional.	0,5%
TRS15	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	1%
TRS16	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	5%
TRS17	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	5%

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	REDUÇÃO NO PAGAMENTO MENSAL ¹
TRS18	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	1%
TRS19	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	1%
TRS20	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	1%
TRS21	Incluir, excluir ou alterar regras ou configurações de qualquer recurso ou sistema no parque computacional sem autorização do comitê consultivo de mudanças, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	3%
TRS22	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	1%
TRS23	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança da Informação, Continuidade de Negócios de TI e Privacidade de Dados.	Por ocorrência	1%
TRS24	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE por falta de aplicação das contramedidas necessárias, de forma proativa.	Por ocorrência	2%
TRS25	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE, de forma proativa.	Por ocorrência	1%
TRS26	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	0,3%
TRS27	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	1%
TRS28	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	0,5%
TRS29	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	1%
TRS30	Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de novas soluções e em deploys.	Por ocorrência	0,5%
TRS31	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	0,5%
TRS32	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	0,5%
TRS33	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	1,5%
TRS34	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	0,5%
TRS35	Deixar de realizar planejamento, avaliação de impacto, criação de cronograma, plano de reversão, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	1%
TRS36	Não executar mudanças emergenciais no prazo máximo de 2 horas após a aprovação da RDM. Será considerada uma nova ocorrência para fins de glosa cada 1 hora sem a execução da mudança emergencial solicitada.	Por ocorrência	0,5%
TRS37	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5%
TRS38	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	1%
TRS39	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	1%
TRS40	Deixar apresentar a comunicação de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços, incluindo a elaboração do informe, aprovação do informe com os gestores e interlocução com a área de comunicação do Ministério para publicação.	Por ocorrência	1%
TRS41	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5%
TRS42	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	1%
TRS43	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	0,5%
TRS44	Deixar de elaborar o Plano de Capacitação de Colaboradores um mês antes do término de cada semestre de execução contratual, ou de executar qualquer um dos treinamentos solicitados pelo CONTRATANTE.	Por mês incompleto de atraso	1%
TRS45	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	1%
TRS46	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	0,5%

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	REDUÇÃO NO PAGAMENTO MENSAL ¹
TRS47	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	10%
TRS48	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	20%
TRS49	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	5%
TRS50	Deixar de agir proativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	0,5%
TRS51	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico.	Por ocorrência	1%
TRS52	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	1%
TRS53	Deixar de cumprir as regras sanitárias em ambiente de trabalho, de forma reincidente, após formalmente notificado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5%
TRS54	Deixar de comunicar falhas em rotinas previamente definidas.	Por ocorrência	0,5%

¹ Limitado a 30% do valor devido.

² Entende-se por "suspender ou interromper" qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento.

³ Entende-se por "incidentes repetitivos" aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

9.4. O atraso superior a 60 (sessenta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)) e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao CONTRATANTE, decorrente das infrações cometidas.

9.6. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

9.7. 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, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

9.9. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de níveis mínimos de serviço e desempenho.

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

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a natureza e a gravidade da infração cometida;
- as peculiaridades do caso concreto;
- as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- os danos que dela provierem para o Contratante;
- a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. 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 \(art. 159\)](#).

9.13. 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, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

9.15. 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](#).

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

10. PAGAMENTO

10.1. Liquidação

10.1.1. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser encaminhada ao Setor Administrativo, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, para que seja feito o pagamento correspondente.

10.1.2. A CONTRATADA poderá remeter a Nota Fiscal/Fatura por meio eletrônico aos endereços de e-mail da equipe de gestão do contrato e, também, ao endereço: notafiscal.protocolo@mds.gov.br.

10.1.3. 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](#).

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

10.1.5. 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:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

10.1.8. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018) 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;
- c) identificar outras ocorrências impeditivas indiretas.

10.1.9. 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.

10.1.10. O Fiscal Administrativo do CONTRATO também será responsável pela verificação da manutenção das regularidades Fiscal, Previdenciária e Trabalhista da CONTRATADA.

10.1.11. 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.

- I - O pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

10.1.12. 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.

10.1.13. 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.

10.2. Prazo de pagamento

10.2.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

10.2.2. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira.

10.2.3. O presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento.

10.3. Do pagamento

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

- I - Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- II - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- III - 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.

10.3.2. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

10.3.3. 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:

$$\text{Remuneração Mensal} = \text{Valor do Contrato} - \text{Ajuste Nível de Serviço}$$

onde:

Remuneração Mensal = Valor mensal pago à CONTRATADA.

Valor do Contrato = Valor mensal estabelecido no CONTRATO.

Ajuste Nível de Serviço = Percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

- 10.3.4. 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.
- 10.3.5. O pagamento será efetuado à empresa, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de apresentação das Notas Fiscais/Faturas.
- I - As Notas Fiscais/Faturas serão pagas após serem devidamente atestadas pela equipe de gestão contratual.
- 10.3.6. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais.
- 10.3.7. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.
- 10.3.8. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.
- 10.3.9. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura:
- a) a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE.
- b) o CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório.
- c) caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar.
- 10.3.10. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.
- 10.4. **Cessão de crédito**
- 10.4.1. 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.
- 10.4.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.
- 10.4.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
- 10.4.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.
- 10.4.5. 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 (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).
- 10.4.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

11. **FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

11.1. **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

- 11.1.1. 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 por lote.
- 11.1.2. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.
- 11.1.3. O prazo de validade mínima da proposta deverá ser de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão.

11.2. **Regime de execução**

- 11.2.1. O regime de execução do contrato será por **preço unitário**, em acordo com o inciso I do Art. 22 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

11.3. **Da aplicação da margem de preferência**

- 11.3.1. Este Pregão submete-se às regras relativas ao direito de preferência estabelecidas na Lei Complementar nº 123/2006.

11.4. **Justificativa para não aceitação de empresas constituídas em forma de consórcio e cooperativas**

- 11.4.1. Com vistas a subsidiar o entendimento a respeito da participação de consórcios em licitações públicas, transcrevemos, abaixo, comentário do Professor Marçal Justen Filho sobre o assunto:

“...A complexidade dos objetos licitados determina a natureza do consórcio. Usualmente, há consórcios heterogêneos quando a execução do objeto pressupõe multiplicidade de atividades empresariais distintas. Isso se passa especialmente no tocante a concessões de serviço público. Nesses casos, a ausência de permissão de consórcios produziria enormes dificuldades para participação no certame. Configura-se hipótese em que admitir participação de consórcios é imprescindível, sob pena de inviabilizar a competição. (Justen Filho, Marçal, Comentários à lei de licitações e contratos administrativos. 11ª ed. São Paulo: Dialética, 2005. p. 360).”

- 11.4.2. Desta forma, resta claro que a participação de consórcios em certames licitatórios somente se torna “obrigatória” quando o objeto a ser licitado pressuponha heterogeneidade de atividades empresariais, sendo que, sua não inclusão, resultaria em restrição da competitividade. Assim, ao vedar a participação de consórcio, a Administração Pública procura manter a unidade do sistema, eis que o Termo de Referência, da forma como foi concebido demonstra a existência de uma unidade conceitual que perpassa toda a contratação. Vale dizer que somente a empresa que estiver envolvida e for responsável pela totalidade do lote será conhecedora, de forma suficiente, de todas as questões pertinentes, estando apta a apresentar os serviços de forma satisfatória.

- 11.4.3. A opção pela participação ou não de empresas em consórcios encontra-se na esfera da discricionariedade administrativa, a qual contempla o exame da conveniência e oportunidade do ato administrativo. Se o ato é vinculado, é porque o legislador pré-estabeleceu, o que não ocorreu no caso presente. No caso em questão, a lei não estabelece disposição expressa exigindo a admissão de consórcios, mas deixa ao administrador a possibilidade de verificar as hipóteses em que esta seria admissível.

- 11.4.4. Sobre a participação de cooperativas nas licitações públicas, transcrevemos, abaixo, súmula nº 281 do Tribunal de Contas da União (TCU):

“Súmula 281 do TCU: É vedada a participação de cooperativas em licitação quando, pela natureza do serviço ou pelo modo como é usualmente executado no mercado em geral, houver necessidade de subordinação jurídica entre o obreiro e o contratado, bem como de pessoalidade e habitualidade.”

- 11.4.5. Logo, **não será permitida a participação de empresas que estiverem reunidas em consórcio**, assim como **não será permitida a participação de cooperativas**, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação em tela, as quais não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais), e pelo fato de demandar elementos próprios da relação de emprego, com destaque para a habitualidade (jornada de trabalho) e subordinação (hierarquia) dos empregados para com a CONTRATADA.

11.5. Exigências de habilitação**11.5.1. Habilitação jurídica**

- a) **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;
- b) **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- c) **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>;
- d) **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;
- e) **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.
- f) **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- g) **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.

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

11.5.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- b) 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.
- c) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- d) 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;
- e) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- f) Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

11.5.2.1. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [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.

11.5.2.2. 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.

11.5.3. Qualificação Econômico-Financeira

11.5.3.1. 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;

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

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

- a) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- b) 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
- c) 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.
- d) 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.

11.5.3.4. As exigências de habilitação jurídica e de qualificação econômico-financeira serão disciplinadas posteriormente no edital da licitação, todavia salientamos a necessidade das empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

11.5.3.5. 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).

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

11.5.4. Qualificação Técnica

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

I - Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação

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

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

11.5.4.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

11.5.4.5. Demais requisitos para qualificação técnica estão descritos no ANEXO V - REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA (SEI 14495539).

11.6. Comprovação da exequibilidade e atendimento aos requisitos de formação da equipe de profissionais

11.6.1. A CONTRATADA deve garantir em sua proposta o custo para o quantitativo de colaboradores atuando nas equipes especializadas conforme descrito no ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PERFIL DE PROFISSIONAL (SEI 14498217): Número estimado mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração estimada, para fins de avaliação de inexequibilidade.

11.6.2. A CONTRATADA deverá apresentar em sua planilha todos os custos conforme modelo disponível no ANEXO VI - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA (SEI 14495540).

I - Essa tabela será utilizada exclusivamente como referência para análise de exequibilidade.

11.6.2.1. O quantitativo estimado de pessoal reflete o número atual de colaboradores que atuam no ambiente do MDS, com os recursos e processos atualmente implantados, e o atendimento das premissas necessárias aos serviços.

11.6.2.2. Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a CONTRATADA se enquadre na situação descrita, deverá apresentar cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho, ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a CONTRATADA mediante remuneração igual ou inferior; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços descritos neste TR, mediante a remuneração apresentada.

11.6.2.3. A proposta apresentada deverá conter planilhas demonstrando o custo e a formação de preços utilizadas, em acordo com o disposto na Tabela XVII - A (Lote 1) e Tabela XVII - B (Lote 2) do ANEXO XVII - MODELO DE PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (SEI 14618928).

11.6.3. Em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, na demonstração de custos, adicionalmente:

- Identificar o salário estimado a ser pago a cada perfil previsto, dos profissionais que prestarão os serviços, considerando a qualificação profissional e tempo de experiência exigidos conforme descrição do perfil profissional de cada equipe especializada;
- Demonstrar, seja por acordo sindical, desde que no acordo o salário seja identificado por perfil, ou qualquer outro meio documental legalmente válido, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida;
- Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços;
- Demonstrar que considerou os demais benefícios decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho da categoria;

11.6.4. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

11.7. Proposta técnica

11.7.1. A LICITANTE deverá apresentar Proposta Técnica, contendo Planilha de Formação de Preço contendo 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, conforme ANEXO VI - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA (SEI 14495540) e ANEXO XVII - MODELO DE PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (SEI 14618928).

11.7.2. Deverá ainda constar na Proposta Técnica da LICITANTE a descrição das ferramentas que pretende adotar, em conformidade com as descrições presentes nos ANEXO I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SEI 14495513), ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 1 (SEI 14495517) e ANEXO III - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 2 (SEI 14495521). O eventual custo de licenciamento de cada ferramenta deverá constar como insumo na Planilha de Formação de Preços.

11.7.3. A LICITANTE deverá, também juntamente com a proposta de preços, apresentar:

- Declaração de que, caso vencedora do certame, manterá durante toda a execução do Contrato equipe composta por profissionais e colaboradores detentores das certificações estabelecidas para cada especialidade especificada nesse Termo de Referência e no Edital.
- Declaração de que apresentará, em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, lista nominal de colaboradores que estarão vinculados à execução dos serviços.
- Apresentar declaração formal de disponibilidade dos equipamentos, ferramental e instalações físicas apropriadas para realização dos serviços.
- Apresentar declaração de vistoria técnica, conforme ANEXO IX - MODELO DE ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA (SEI 14495544).

11.7.4. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 2º do art. 59 da Lei nº 14.133/2021, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

11.7.5. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas LICITANTES tornem o contrato inexequível em todas ou em parte das exigências de cumprimento dos níveis de serviço e de outras obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá ao CONTRATANTE, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas LICITANTES a demonstração da exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão do CONTRATANTE a respeito da desclassificação da proposta.

11.7.6. 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 objeto da licitação.

11.7.7. Deverá ser apresentada declaração da empresa, assinalando que cumpre os critérios ambientais exigidos. A Contratante poderá realizar diligências para verificar a adequação quanto às exigências.

11.8. Critério de Julgamento das Propostas

11.8.1. Respeitados os critérios técnicos de habilitação do fornecedor, as propostas serão julgadas pelo MENOR PREÇO POR LOTE, conforme a legislação pertinente à modalidade Pregão, na sua forma eletrônica.

11.8.2. Será considerada vencedora a empresa que apresentar a proposta de MENOR VALOR GLOBAL para cada LOTE, desde que atenda às exigências contidas deste Termo de Referência, do Edital e seus Anexos.

11.8.3. Não existe vedação para que a mesma licitante concorra aos 2 (dois) Lotes de forma simultânea.

11.8.4. Em acordo com o Art. 4º da IN SGD/ME nº 94/2021, a empresa que eventualmente, durante o processo licitatório, prestar serviços de avaliação, mensuração e/ou apoio a fiscalização para serviços de Infraestrutura de TIC do MDS será desclassificada do certame.

11.8.5. A apresentação da proposta de preços na licitação implica que a LICITANTE tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital e seus anexos, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato. Não serão admitidas alegações posteriores acerca de quaisquer falhas ou omissões em sua proposta, bem como eximir-se de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.

11.8.6. No preço cotado deverão ser incluídas todas as despesas com mão-de-obra e quaisquer despesas operacionais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, ou seja, todos os componentes de custo dos serviços, inclusive o lucro, necessários à perfeita execução do objeto da licitação.

11.8.7. O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação e sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

11.8.8. A LICITANTE deverá imediatamente encaminhar a planilha de custo e formação de preços, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico.

11.8.9. Todos os dados informados pelo LICITANTE em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida. Erro no preenchimento da planilha não é motivo suficiente para a desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação.

11.8.10. Será desclassificada a proposta final que:

- a) Contenha vícios ou ilegalidades.
- b) Não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência e seus Anexos.
- c) Apresentar preços finais superiores ao valor máximo estabelecido no Edital.
- d) Apresentar preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.
- e) Não vier a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço e à produtividade apresentada.

11.8.11. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 2º do art. 59 da Lei nº 14.133/2021, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

- a) Questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade.
- b) Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, e junto ao Ministério da Previdência Social.
- c) Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas.
- d) Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada.
- e) Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes.
- f) Estudos setoriais.
- g) Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal
- h) Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços.
- i) Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

11.8.12. Os critérios de comunicação entre os LICITANTES e a Comissão de Licitação serão fixados em Edital.

12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo **TOTAL** estimado da contratação é de R\$ 15.490.210,92 (quinze milhões, quatrocentos e noventa mil, duzentos e dez Reais e noventa e dois centavos).

12.2. O custo **ANUAL** estimado da contratação é de R\$ 7.745.105,46 (sete milhões, setecentos e quarenta e cinco mil, cento e cinco Reais e quarenta e seis centavos), dividido em dois lotes:

- a) O Lote 1 tem o custo anual de R\$ 2.624.178,86 (dois milhões, seiscentos e vinte e quatro mil, cento e setenta e oito Reais e oitenta e seis centavos).
- b) O Lote 2 tem o custo anual de R\$ 5.120.926,60 (cinco milhões, cento e vinte mil, novecentos e vinte e seis Reais e sessenta centavos).

12.2.1. Os custos unitários para cada lote estão apostos nas tabelas acima:

- a) Tabela 1: Estimativa de demanda para o LOTE 1.
- b) Tabela 2: Estimativa de demanda para o LOTE 2.

12.2.2. Todos os valores tiveram como referência o Fator K de 2,28 e o disposto no ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO da Portaria SGD/ME Nº 1.070, de 1 de junho de 2023.

12.3. Reajuste de preços

12.3.1. O contrato será reajustado anualmente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, em acordo com o Art 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

Art. 24. Nas contratações de serviços de Tecnologia da Informação em que haja previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária é obrigatória a adoção do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

13.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- a) Gestão/Unidade: **550005**
- b) Fonte de Recursos: **0100**
- c) Programa de Trabalho: **174560**
- d) Elemento de Despesa: **33.90.40**
- e) Plano Interno: **M20004160BD – Central de Serviços e Infraestrutura**
- f) Funcional Programática: **04.122.0032.2000.0001**
- g) Sb: **11**

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

13.4. Cronograma Físico Financeiro

13.4.1. O cronograma físico-financeiro seguirá por meio de pagamentos mensais durante todo a vigência da contratação, conforme etapas dispostas na tabela abaixo:

Evento	Entrega	Prazo Estimado	Responsável	Efeito
1	Aceite provisório mensal	Até 5 (cinco) dias após término do período de prestação dos serviços.	Contratante	Aceite técnico da prestação dos serviços
2	Aceite definitivo mensal	Até 10 (dez) dias após a emissão do Termo de Recebimento Provisório e verificação da qualidade e quantidade da solução.	Contratante	Aceite da prestação dos serviços e solicitação de emissão da Nota Fiscal / Fatura
3	Emissão e entrega da Nota fiscal / Fatura	Até 10 (dez) dias úteis após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.	Contratada	Fatura dos serviços prestados
4	Pagamento mensal dos serviços	Até 30 (trinta) dias do recebimento da Nota fiscal / Fatura.	Contratante	Valor mensal dos serviços solicitados pela Ordem de Serviços

14. APROVAÇÃO

Integrante Requisitante Silvino César Silveira Coordenador-Geral de Infraestrutura SIAPE: 3.303.702	Integrante Técnico Ricardo Alexandre Araujo Silva Coordenador de Operações SIAPE: 1.952.081	Integrante Administrativo Cristiano de Araújo Silva Planejamento da Contratação SIAPE: 1.686.057
---	---	--

Autoridade Máxima da Área de TIC

Avelyno Medeiros da Silva Filho

Subsecretaria de Tecnologia da Informação

SIAPE: 3.323.433

Aprovo,

Autoridade Competente

<Nome>

<Cargo>

<Matrícula>



Documento assinado eletronicamente por **Silvino César Silveira, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura**, em 06/11/2023, às 16:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Araújo Silva, Integrante Administrativo**, em 06/11/2023, às 16:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Alexandre Araújo Silva, Integrante Técnico**, em 06/11/2023, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República..
Nº de Série do Certificado: 26395977223004248336411202175



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador **14444709** e o código CRC **39A5893C**.