Governo do Estado de São Paulo
Fundação para o Desenvolvimento da Educação
Departamento de Contratos

Contrato

CONTRATO Nº 57/00010/25/05-001 - LOTE 1

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90179/2025
PROCESSO SEI Nº 229.00020205/2025-67

A **FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO** , com sede nesta Capital, na Av. São Luis, 99–Centro–São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob № 60.509.015/0001-01, doravante designado(a) "CONTRATANTE", neste ato representada(o) por seu **Presidente Sr. Fabricio Moura Moreira,** RG **3.470.289 SSP/DF** e CPF nº **516.350.032-53** e, pela **Diretoria de Tecnologia da Informação** , a **Sr.ª Sra. Luzia Valéria Sarno**, portadora do RG nº **15.895.647-3 - SSP/SP** e CPF nº **088.219.518-20** e o(a) **CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVIÇOS LTDA** , inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº **00.308.141/0001-76,** sediado(a) na **Avenida Bernardino de Campos, 98/100 – 9º andar – Cj Comercial Paraiso – São Paulo/SP,** doravante designado(a) CONTRATADO, neste ato representado(a) por **Valter Santos Lima Júnior – Representante Legal,** inscrito(a) no CPF sob o nº **101.773.738-06,** conforme atos constitutivos da fornecedora **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº 57/00010/25/05 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 , e demais normas da legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 90179/2025 mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a Contratação de serviços de suporte de TI em modelo de postos de trabalho para ambientes da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, conforme detalhamento e especificações técnicas deste instrumento, do Termo de Referência, da proposta do Contratado e demais documentos da contratação constantes do processo administrativo em epígrafe.

1.2. Objeto da contratação:

LOTE 1

ITEM	*LOTE*	*ESPECIFICAÇÃO*	*CATSER*	*UNIDADE DE MEDIDA*	*QTDE TOTAL*	*VALOR UNITÁRIO*	*VALOR TOTAL*
1.1	***1 – Capital***	*Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Júnior*	*26972*	*Unidade*	*105*	R$ 9.099,21	R$ 22.930.009,20
1.2	***1 – Capital***	*Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Pleno*	*26972*	*Unidade*	*4*	R$ 11.333,90	R$ 1.088.054,40
1.3	***1 – Capital***	*Serviços de Suporte ao Usuário Nível Sênior*	*26972*	*Unidade*	*9*	R$ 14.333,33	R$ 3.095.999,28

1.4	***1 – Capital***	*Serviços de Gestão*	*26972*	*Unidade*	*4*	R$ 24.541,66	R$ 2.355.999,36
					VALOR TOTAL DO LOTE 1		R$ 29.470.062,24

1.3. O presente Termo de Contrato vincula-se à seguinte documentação, que se considera parte integrante deste instrumento, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do Contratado; e

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

1.4. O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço global.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro meses), contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, a critério do Contratante, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.1.1. O Contratado poderá se opor à prorrogação de que trata a subdivisão acima, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pelo Contratante em até 90 (noventa) dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

2.1.2. Dentre outras exigências, a prorrogação de que trata a subdivisão acima é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração e em harmonia com os preços do mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido, permitida a negociação com o Contratado, observando-se, ainda, os seguintes requisitos:

a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

c) Seja juntada justificativa, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

d) Haja manifestação expressa do Contratado informando o interesse na prorrogação;

e) Seja comprovado que o Contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.1.3. O Contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, e não poderá pleitear qualquer espécie de indenização em razão da não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência do Contratante.

2.1.4. Eventuais prorrogações de contrato serão formalizadas mediante celebração de termo aditivo, respeitadas as condições prescritas na Lei nº 14.133, de 2021.

2.1.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, custos não renováveis já pagos ou amortizados no âmbito da contratação, quando houver, deverão ser eliminados como condição para a prorrogação.

2.1.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o Contratado tiver sido penalizado com as sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

2.1.7. Não obstante o prazo estipulado nesta cláusula, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita a condições resolutivas consubstanciadas:

I - na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas, acarretando a extinção do contrato a partir de sua ocorrência; ou

II - na ausência de vantagem para o Contratante na manutenção do contrato, desde que o Contratante comunique ao Contratado a opção pela extinção do contrato com ao menos 2 (dois) meses de antecedência em relação à próxima data de aniversário do contrato, acarretando a extinção do contrato a partir da referida data de aniversário contratual.

2.1.8. Ocorrendo a resolução do contrato, com base em uma das condições resolutivas estipuladas na

subdivisão acima desta cláusula, o Contratado não terá direito a qualquer espécie de indenização.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de início, conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto, e critérios de medição, constam no Termo de Referência, que constitui parte integrante deste Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, conforme as regras estabelecidas no contrato, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do contrato, observadas as condições previstas no Termo de Referência.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO (art. 92, V)

5.1. O valor total da contratação é de **R$ 29.470.062,24 (vinte e nove milhões, quatrocentos e setenta mil, sessenta e dois reais e vinte e quatro centavos)**

5.2. No valor acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor indicado nesta cláusula é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao Contratado dependerão dos quantitativos efetivamente demandados, medidos e fornecidos.

5.4. Caso o Contratado seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedido de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar nº 123, de 2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

6.1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação dos originais da nota fiscal/fatura no protocolo da CONTRATANTE, em conformidade com a Cláusula Nona deste instrumento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Os pagamentos serão feitos mediante crédito aberto em conta corrente em nome da contratada no Banco do Brasil S/A. em 30 (trinta) dias, contados da data de entrega da nota fiscal/fatura, ou de sua reapresentação em caso de incorreções, na forma e local previstos nesta Cláusula.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Havendo atraso nos pagamentos, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados pro rata temporis, em relação ao atraso verificado.

PARÁGRAFO TERCEIRO

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

PARAGRAFO QUARTO

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

PARÁGRAFO QUINTO

O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o

artigo 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal nº 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

I - Quando da celebração do contrato, a CONTRATADA deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados, relativamente ao ISSQN, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo, pelo tomador dos serviços;

II - Caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador doS serviços:

a) O CONTRATANTE, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota-fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome da CONTRATADA no prazo previsto na legislação municipal.

b) Para tanto, a CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA O ISS” ao emitir a nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

III - Caso, por outro lado, não haja previsão de retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) A CONTRATADA deverá apresentar declaração da Municipalidade competente com a indicação de sua data-limite de recolhimento ou, se for o caso, da condição de isenção;

b) Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de recolhimento do ISSQN por meio de cópias autenticadas das guias correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou documento de cobrança equivalente;

c) Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.

d) a não apresentação dessas comprovações assegura ao CONTRATANTE o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou os pagamentos seguintes.

PARÁGRAFO SEXTO

Por ocasião da apresentação ao CONTRATANTE da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a CONTRATADA deverá fazer prova do recolhimento mensal ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS nos termos da legislação vigente.

I - As comprovações relativas ao FGTS a serem apresentadas deverão corresponder ao período de execução e tomador de serviço.

II - Se por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura, do recibo ou do documento de cobrança equivalente não houver decorrido o prazo legal para recolhimento do FGTS, poderá ser apresentada cópia da documentação comprobatória do recolhimento referente ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para recolhimento.

III - a não apresentação dessas comprovações assegura ao CONTRATANTE o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou os pagamentos seguintes.

PARAGRAFO SÉTIMO

Nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 8.212/1991 e da Instrução Normativa MPS/RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, a CONTRATANTE deverá efetuar a retenção de 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, obrigando-se a recolher a importância retida, em nome da CONTRATADA, até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da emissão do respectivo documento de cobrança ou, se não houver expediente bancário naquele dia, até o dia útil imediatamente anterior.

I - Quando da emissão da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA A SEGURIDADE SOCIAL”, sendo que:

a) poderão ser deduzidos da base de cálculo da retenção, os valores dos custos de fornecimento incorridos pela CONTRATADA a título de vale-transporte e de vale-refeição, nos termos da legislação própria. Tais parcelas deverão estar discriminadas no documento de cobrança.

b) a falta de destaque do valor da retenção no documento de cobrança impossibilitará a CONTRATADA de efetuar sua compensação perante o INSS, ficando a critério do CONTRATANTE proceder à retenção e ao recolhimento devidos sobre o valor bruto do documento de cobrança, ou, em alternativa, devolvê-lo à CONTRATADA.

II - Quando da apresentação do documento de cobrança, a CONTRATADA deverá elaborar e entregar ao CONTRATANTE os seguintes documentos:

a) cópia da folha de pagamento específica para os serviços realizados sob o contrato, identificando o número

do contrato, a Unidade que o administra, relacionando respectivamente todos os segurados colocados à disposição desta e informando:

• nome dos segurados;

• cargo ou função;

• *remuneração discriminando separadamente as parcelas sujeitas ou não à incidência das* contribuições previdenciárias;

• descontos legais;

• quantidade de quotas e valor pago à título de salário-família;

• totalização por rubrica e geral;

• resumo geral consolidado da folha de pagamento; e

b) demonstrativo mensal assinado por seu representante legal, individualizado por CONTRATANTE, com as seguintes informações:

• nome e CNPJ do CONTRATANTE;

• data de emissão do documento de cobrança;

• número do documento de cobrança;

• valor bruto, retenção e valor líquido (recebido) do documento de cobrança.

• totalização dos valores e sua consolidação.

c) os documentos solicitados nas alíneas anteriores deverão ser entregues ao CONTRATANTE na mesma oportunidade da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS CONTRATADOS (art. 92, V e X)

7.1 Os preços inicialmente ajustados poderão ser repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de 1 (um) ano, mediante solicitação do Contratado.

7.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

a. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção coletiva ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

b. Para os demais custos, decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra): a partir da data da apresentação da proposta.

7.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.

7.3.1. Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que apostilada.

7.4. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços (art. 135, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.5. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias (art. 135, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.6. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

7.7. Na repactuação, o Contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do Contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade (art. 135, §§ 1º e 2º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.8. Quando a repactuação solicitada pelo Contratado se referir aos custos da mão de obra, o Contratado efetuará a demonstração analítica da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção coletiva ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato que fundamenta a repactuação.

7.8.1. A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho visa a repassar integralmente a variação de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

7.9. Quando a repactuação solicitada pelo Contratado se referir aos demais custos, decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), a respectiva variação será apurada mediante a aplicação do índice de reajustamento IPC FIPE**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, observando a data de referência e o interregno mínimo definidos nesta cláusula**, com base na seguinte fórmula:

R = V (I – Iº) / Iº, onde:

R = Valor do reajustamento procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra) a ser reajustada;

Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data de apresentação da proposta ou à data do último reajustamento aplicado;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento

7.9.1. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica o Contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

7.9.2. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra) será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.9.3. Caso o índice estabelecido venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.9.4. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), por meio de termo aditivo.

7.10. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), o Contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

7.11. Os efeitos financeiros da repactuação decorrente da variação dos custos contratuais de mão de obra vinculados aos acordos, às convenções ou aos dissídios coletivos de trabalho retroagirão, quando for o caso, à data do início dos efeitos financeiros do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.

7.12. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras.

7.13. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

7.14. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.

7.15. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção coletiva ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao Contratante ou ao Contratado proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

7.16. A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório.

7.17. O Contratante decidirá sobre o pedido de repactuação em até 30 (trinta) dias, contado a partir da data em que for apresentada, pelo Contratado, solicitação acompanhada de documentação contendo demonstração analítica da variação dos custos a serem repactuados (art. 92, § 6º, c/c o art. 135, § 6º, Lei nº 14.133, de 2021).

7.17.1. O prazo referido na subdivisão anterior não se iniciará enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para a comprovação da variação dos custos.

7.18. A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.

7.19. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133, de 2021 .

7.20. Se ocorrer repactuação para valor maior, o Contratado deverá complementar a garantia contratual que tenha sido anteriormente prestada, caso exigida neste instrumento, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

7.21. Caso ocorra majoração da tarifa de transporte público, será facultada a revisão de item relativo a valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços que constitui parte integrante do presente Contrato, desde que comprovada pelo Contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços contratados. Caso sejam preenchidos os requisitos legais, a revisão dos custos relativos ao vale-transporte será formalizada por termo aditivo a este Contrato.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

8.1. São obrigações do Contratante:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e a documentação que o integra;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, a expensas do Contratado;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.1.5. Comunicar ao Contratado para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento, se houver parcela incontroversa no caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, observando-se o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Geral do Estado para adoção das medidas cabíveis quando necessária medida judicial diante do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste, observado o prazo de *30 (trinta) dias* para decisão, a contar da conclusão da instrução do requerimento, admitida a prorrogação motivada, por igual período, e excepcionada a hipótese de disposição legal ou cláusula contratual que estabeleça prazo específico;

8.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de *5 (cinco) dias*, contado a partir da conclusão da instrução do requerimento, sendo admitida a prorrogação motivada desse prazo por igual período, e observado o disposto no parágrafo único do art. 131 da Lei nº 14.133, de 2021 ;

8.1.11. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais

8.1.12. Comunicar ao Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, se o caso estiver enquadrado na situação disciplinada pelo art. 93, § 3º, da Lei nº 14.133, de 2021 ;

8.1.13. Observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios do Contratado, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere a cláusula primeira deste contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes

8.2. O prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro não se iniciará enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para adequada instrução do requerimento.

8.3. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus profissionais, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações estabelecidas em lei, e aquelas constantes deste Contrato e da documentação que o integra, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Designar e manter preposto aceito pelo Contratante para representar o Contratado na execução do contrato;

9.1.1.1. A indicação ou a manutenção do preposto do Contratado poderá ser recusada pelo Contratante, desde que devidamente justificada, hipótese em que o Contratado deverá designar outro para o exercício da atividade;

9.1.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei nº 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.3. Alocar os profissionais necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, utilizando os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e à legislação de regência;

9.1.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo nem reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida na documentação que integra este instrumento, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Contratante, de agente público que desempenhe(ou) função na licitação ou de fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf ou em outros meios eletrônicos hábeis de informações, o Contratado deverá atender a notificação para entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, os seguintes documentos: 1) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 2) certidões que comprovem regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do Contratado que tenham sido exigidas para fins de habilitação na documentação que integra este instrumento; 3) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 4) Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos Trabalhistas;

9.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, ou Dissídio Coletivo de Trabalho das categorias abrangidas pelo contrato, e por todas as obrigações e encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, sociais, comerciais e os demais previstos em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante, nos termos do art. 121 da Lei nº 14.133, de 2021 ;

9.1.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, assim que possível, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução dos serviços;

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

9.1.11. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

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

9.1.13. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência, observando-se o disposto no Capítulo VII do Título III da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.14. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.15. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9.1.16. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas (art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021);

9.1.17. Comprovar o cumprimento da reserva de cargos a que se refere a subdivisão acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.1.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

9.1.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade;

9.1.20. Cumprir as disposições legais e regulamentares federais, estaduais e municipais que interfiram na execução do objeto, bem como as normas de segurança do Contratante;

9.1.21. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo ser exigida do Contratado, inclusive, a capacitação dos técnicos do Contratante ou do novo fornecedor que continuará a execução dos serviços;

9.1.22. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.

9.1.22.1. Considerando que o objeto da contratação envolve a elaboração de projeto relativo a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão de todos os direitos patrimoniais a que se refere a subdivisão anterior inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra, nos termos do § 1º do art. 93 da Lei nº 14.133, de 2021

9.2. Em atendimento à Lei nº 12.846, de 2013, e ao Decreto estadual nº 67.301, de 2022, o Contratado se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, de modo que o Contratado não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

9.2.1. O descumprimento das obrigações previstas na subdivisão acima poderá submeter o Contratado à extinção unilateral do contrato, a critério do Contratante, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei nº 12.846, de 2013, e o Decreto estadual nº 67.301, de 2022.

9.3. O Contratado obriga-se a não admitir a participação, na execução deste contrato, de:

9.3.1. agente público de órgão ou entidade licitante ou contratante, ou terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica, nos termos dos §§ 1º e 2º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021;

9.3.2. pessoa que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, nos termos do inciso IV do art. 14 e/ou parágrafo único do art. 48 da Lei nº 14.133, de 2021;

9.3.3. pessoas que se enquadrem nas demais vedações previstas no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.4. O Contratado deverá observar a vedação constante do Decreto estadual nº 68.829, de 4 de setembro de 2024.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. Sempre que realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do objeto deste contrato, as partes deverão observar as normas previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), com suas alterações subsequentes, e as demais normas legais e regulamentares aplicáveis

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII)

11.1. A contratação conta com garantia de execução prestada pelo Contratado, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, observando-se para a definição e aplicação desse percentual, quando o caso, o disposto no parágrafo único do artigo 98 do referido diploma legal.

11.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período de vigência contratual.

11.3. Caso seja feita opção pela modalidade de seguro-garantia:

11.3.1. A apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato, permanecendo em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.3.2. O prazo de vigência da apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora, observando-se, quando for o caso, o disposto no § 2º do artigo 96 e no parágrafo único do artigo 97 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.3.3. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto, nas condições estabelecidas pelo parágrafo único do artigo 97, c/c o § 2º do artigo 96 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.4. 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.

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

11.5.1. prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;

11.5.2. multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo Contratante ao Contratado; e

11.5.3. obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS relacionadas à contratação não adimplidas pelo Contratado, quando couber.

11.6. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:

11.6.1. Caso fortuito ou força maior;

11.6.2. Descumprimento das obrigações pelo Contratado decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente ao Contratante;

11.6.3. Hipóteses de isenção de responsabilidade decorrentes de exigência legal ou regulamentar.

11.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros.

11.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, o Contratado deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 10(dez) dias úteis, contados da data em que for notificado pelo Contratante para fazê-lo.

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

11.9.1. 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 n.º 14.133, de 2021).

11.9.2. 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 n° 662, de 11 de abril de 2022 .

11.10. A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que a notificação quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§ 4º do artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021) ou a comunicação do sinistro pelo Contratante ocorra após expirada a vigência da contratação ou a validade da garantia.

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

11.12. 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.

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

11.14. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

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

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

12.1. 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 .

12.2. Garantida a prévia defesa, serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

12.3. **Advertência**, se o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

12.4. **Impedimento de licitar e contratar**, se praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” da subdivisão anterior desta cláusula, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

12.5. **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar** , quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” da subdivisão anterior desta cláusula, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d” da referida subdivisão, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.6. **Multa,** calculada nas seguintes condições:

a) Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, na hipótese de inexecução total e/ou por sua não assinatura;

b) Multa de 10% (dez por cento) sobre a parcela não cumprida do contrato, pela inexecução parcial;

c) Multa de 1% (um por cento) por dia de atraso na execução do objeto do contrato calculada sobre o valor da parcela executada com atraso, até o 10º dia de atraso;

d) Multa de 2% (dois por cento) por dia de atraso na execução do objeto do contrato calculada sobre o valor da parcela executada com atraso, a partir do 11º dia de atraso;

e) Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato, na hipótese de descumprimento de qualquer das condições ajustadas cujas sanções não estejam previstas nesta cláusula;

12.7. As multas previstas nas alíneas “b”, “c”, “d” e “e” desta cláusula são cumulativas e serão aplicadas até o limite

de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, com a possibilidade de extinção do mesmo.

12.8. 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*).*

12.9. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas neste Contrato (art. 156, § 7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.10. 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).

12.11. 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, caso exigida na documentação que integra este instrumento, ou, quando for o caso, será cobrada judicialmente (art. 156, § 8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.12. 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.

12.13. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

12.14. 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 da Lei nº 14.133, de 2021).

12.15. 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 na Lei nº 14.133, de 2021 , 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, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, 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).

12.16. 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 ele 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).

12.17. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)

13.1. O contrato poderá ser extinto na forma, pelos motivos e com as consequências previstos nos artigos 137 a 139 e 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.2. O Contratado reconhece desde já os direitos do Contratante nos casos de extinção por ato unilateral da Administração, prevista no artigo 138 da Lei nº 14.133, de 2021 , bem como no art. 1º, § 2º, item 3, do Decreto estadual nº 55.938, de 2010, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto estadual nº 57.159, de 2011 , na hipótese da configuração de trabalho em caráter não eventual por pessoas físicas, com relação de subordinação ou dependência, quando o Contratado for sociedade cooperativa (se admitida a participação/contratação de cooperativa).

13.3. O contrato poderá ser extinto por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021 , devendo a extinção ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.4. A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção contratual se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5. Se a operação societária de que trata a subdivisão acima implicar mudança em pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizada alteração subjetiva por termo aditivo.

13.6. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento de eventual desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.7. Se for constatada irregularidade no procedimento licitatório ou na execução contratual, caso não seja possível o saneamento, a decisão pelo Contratante sobre a suspensão da execução ou sobre a declaração de nulidade do contrato somente será adotada na hipótese em que se revelar medida de interesse público, observado o disposto nos artigos 147 a 149 da Lei nº 14.133, de 2021, conferindo-se ao Contratado oportunidade para prévia manifestação e participação na instrução

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII)

14.1 No presente exercício, as despesas decorrentes desta contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no respectivo Orçamento do Estado, na dotação abaixo discriminada:

I. Gestão/Unidade: 08012

II. Fonte de Recursos: 1.500.1.0001

III. Programa de Trabalho: 12.368.0815.6383

IV. Elemento de Despesa: 3.3.90.40.90

V. Nota de Empenho: 2025NE00219

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

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

15.1. Aplicam-se aos casos omissos as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e disposições regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. O Contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do Contratante, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. Se o contrato não contemplar preços unitários para serviços cujo aditamento se fizer necessário, esses serão fixados por meio da aplicação da relação geral entre os valores da proposta e o do orçamento-base da Administração sobre os preços referenciais ou de mercado vigentes na data do aditamento, respeitados os limites estabelecidos no artigo 125 da Lei nº 14.133, de 2021.

16.4. Eventuais alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, respeitadas as disposições da Lei nº 14.133, de 2021, admitindo-se que, nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, a formalização do aditivo ocorra no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.5. Caso haja alteração unilateral do contrato que aumente ou diminua os encargos do Contratado, o equilíbrio econômico-financeiro inicial será restabelecido no mesmo termo aditivo.

16.6. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput,* da Lei nº 14.133, de 2021, e ao art. 8º, § 2º, da Lei nº 12.527, de 2011, c/c art. 22 do Decreto estadual nº 68.155, de 2023.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO (art. 92, §1º)

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer questões que decorrerem deste Termo de Contrato, que não puderem ser resolvidas na esfera administrativa, conforme art.

92, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento em *01 (uma) via* que, lido e achado conforme pelo Contratado e pelo Contratante, vai por eles assinado para que produza todos os efeitos de Direito, sendo assinado também pelas testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo,

PELA FUNDAÇÃO:

FABRICIO MOURA MOREIRA
Presidente
RG: 3.470.289 SSP/DF
CPF: 516.350.032-53

LUZIA VALÉRIA SARNO
Diretora de Tecnologia da Informação
RG 15.895.647-3
CPF 088.219.518-20

PELA CONTRATADA:

CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVIÇOS LTDA
Nome: VALTER SANTOS LIMA JÚNIOR
RG: 14.893.882-6
CPF: 101.773.738-06

TESTEMUNHAS

HELIA APARECIDA ARISA
ASSISTENTE II
CPF: 077.523.308-09

MARIA MARILUCE DA SILVA DIAS
ASSISTENTE I
CPF: 090.912.378-05

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: **FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO - FDE**
CONTRATADA: **CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVIÇOS LTDA**
CONTRATO Nº (DE ORIGEM): **57/00010/25/05-001 LOTE 1 - Pregão Eletrônico 90179/2025 - SEI 229.00020205/2025-67**
OBJETO: **Contratação de serviços de suporte de TI em modelo de postos de trabalho para ambientes da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo a serem executados com regime de dedicação**

exclusiva de mão de obra

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;

b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;

c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (https://doe.tce.sp.gov.br/), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;

d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2024, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL e DATA:

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE - ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE - RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME - RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Nome: FABRICIO MOURA MOREIRA
Cargo: PRESIDENTE
CPF: 516.350.032-53
Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome: LUZIA VALERIA SARNO
Cargo: DIRETORA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
CPF: 088.219.518-20
Assinatura: _____

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome: CASSIA GOMES DA SILVA
Cargo: ASSISTENTE I
CPF: 174.679.978-17
Assinatura: _____

DEMAIS RESPONSÁVEIS:

PREGOEIRO:

Nome: JOÃO PAULO DE AQUINO
Cargo: ASSISTENTE I

CPF: 265.241.548-43
Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:
Pela contratada:
Nome: VALTER SANTOS LIMA JÚNIOR
Cargo: REPRESENTANTE LEGAL
CPF: 101.773.738-06
Assinatura: _____

TERMO DE REFERÊNCIA

FDE – Fundação para o Desenvolvimento da Educação
(Processo Administrativo n° 229.00022233/2024-38)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de suporte de TI em modelo de postos de trabalho para ambientes da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, de acordo com as subdivisões na forma de itens que compõem este instrumento.

ITEM	*LOTE*	*ESPECIFICAÇÃO*	*CATSER*	*UNIDADE DE MEDIDA*	*QUANTIDADE TOTAL*	*VALOR UNITÁRIO*	*VALOR TOTAL*
1.1	***1 – Capital***	*Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Júnior*	*26972*	*Unidade*	*105*	R$ 18.169,48	R$ 1.907.795,40
1.2	***1 – Capital***	*Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Pleno*	*26972*	*Unidade*	*4*	R$ 18.004,35	R$ 72.017,40
1.3	***1 – Capital***	*Serviços de Suporte ao Usuário Nível Sênior*	*26972*	*Unidade*	*9*	R$ 24.159,16	R$ 217.432,44
1.4	***1 – Capital***	*Serviços de Gestão*	*26972*	*Unidade*	*4*	R$ 47.449,85	R$ 189.799,40
2.1	***2 – Região Metropolitana de São Paulo (exceto capital)***	*Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Júnior*	*26972*	*Unidade*	*106*	R$ 18.542,78	R$ 1.965.534,68
2.2	***2 – Região Metropolitana de São Paulo (exceto capital)***	*Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Pleno*	*26972*	*Unidade*	*9*	R$ 18.004,35	R$ 162.039,15

2.3	***2 – Região Metropolitana de São Paulo (exceto capital)***	*Serviços de Suporte ao Usuário Nível Sênior*	*26972*	*Unidade*	*6*	R$ 24.159,16	R$ 144.954,96
2.4	***2 – Região Metropolitana de São Paulo (exceto capital)***	*Serviços de Gestão*	*26972*	*Unidade*	*4*	R$ 45.007,67	R$ 180.030,68
3.1	***3 – Interior***	*Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Júnior*	*26972*	*Unidade*	*161*	R$ 21.618,13	R$ 3.480.518,93
3.2	***3 – Interior***	*Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Pleno*	*26972*	*Unidade*	*31*	R$ 18.004,35	R$ 558.134,85
3.3	***3 – Interior***	*Serviços de Suporte ao Usuário Nível Sênior*	*26972*	*Unidade*	*8*	R$ 24.159,16	R$ 193.273,28
3.4	***3 – Interior***	*Serviços de Gestão*	*26972*	*Unidade*	*7*	R$ 47.774,98	R$ 334.424,86
4.1	***4 – Região Leste do estado***	*Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Júnior*	*26972*	*Unidade*	*132*	R$ 21.514,76	R$ 2.839.948,32
4.2	***4 – Região Leste do estado***	*Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Pleno*	*26972*	*Unidade*	*16*	R$ 18.004,35	R$ 288.069,60
4.3	***4 – Região Leste do estado***	*Serviços de Suporte ao Usuário Nível Sênior*	*26972*	*Unidade*	*8*	R$ 24.159,16	R$ 193.273,28

4.4	***4 – Região Leste do estado***	*Serviços de Gestão*	*26972*	*Unidade*	*5*	R$ 46.230,17	R$ 231.150,85

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

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

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

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

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados do(a) início da prestação dos serviços, em até 60 dias, após a assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 107 da Lei n° 14.133, de 2021 .

1.3.1 O serviço é enquadrado como serviço contínuo, tendo em vista a necessidade de acompanhamento rotineiro da prestação dos serviços, assim como dos resultados esperados a serem obtidos, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando, conforme posto em ETP (item 8. Descrição da Solução), a necessidade de tempo para cumprimento da curva de aprendizagem para a eficaz prestação dos serviços, tendo em vista a complexidade operacional e organizacional da Secretaria da Educação.

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

Subcontratação

1.5. É admitida a subcontratação parcial do objeto, conforme as regras estabelecidas no contrato, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do contrato, observadas as seguintes condições:

1.5.1 Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder direta e solidariamente perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

1.5.2 A subcontratação será formalizada de acordo com o seguinte procedimento:

1.5.2.1. Submissão, pelo Contratado, de pedido por escrito e fundamentado de subcontratação parcial, contendo descrição da parcela do objeto que se pretende subcontratar, acompanhado de planilha detalhada demonstrando a quantidade e o valor da parcela a ser subcontratada;

1.5.2.2. Autorização prévia do Contratante, por escrito, para a subcontratação parcial, desde que seja verificado o cumprimento dos requisitos necessários para a subcontratação;

1.5.2.3. Apresentação pelo Contratado dos documentos do subcontratado de regularidade jurídica, fiscal, social e trabalhista exigidos na habilitação do certame, bem como de documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, nos termos do art. 122, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021;

1.5.2.4. Análise e autorização da subcontratação parcial pelo Contratante, por escrito, desde que verificado o preenchimento dos requisitos após exame da documentação do subcontratado apresentada pelo Contratado. O Contratado poderá substituir o subcontratado cuja regularidade e capacidade técnica não sejam demonstradas conforme a documentação exigida na subdivisão anterior, mantido o mesmo objeto, no prazo que lhe for assinalado pelo Contratante;

1.5.2.5. Apresentação pelo Contratado de cópia do Termo de Subcontratação ou ajuste equivalente celebrado entre o Contratado e o subcontratado, o qual será juntado aos autos do processo administrativo;

1.5.2.6. Este procedimento é aplicável às hipóteses de substituição do subcontratado.

1.5.2.7. Os pagamentos serão realizados exclusivamente ao Contratado.

1.5.2.8. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem

vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

A SEDUC-SP, após investir cerca de R$ 1 bilhão em equipamentos de tecnologia nos últimos anos, enfrenta desafios significativos na manutenção e suporte técnico adequado. Apesar de contar com uma atual contratação junto à Prodesp, é evidente a necessidade de ampliação quantitativa e qualificação dos serviços prestados, principalmente no que se refere à possibilidade de locomoção dos postos de trabalho, assim como necessidade de um acompanhamento centralizado dos trabalhos desenvolvidos. O cenário atual de prestação de serviços compromete o uso eficiente dos recursos tecnológicos nas escolas, Diretorias de Ensino (DEs) e órgãos centrais. A proposta de contratação de serviços de *field services* visa substituir a contratação de técnicos da SEDUC-SP junto à Prodesp, assegurar a manutenção preventiva e corretiva de cerca de 1 milhão de equipamentos, garantir suporte técnico especializado e implementar o uso de um sistema de gestão de serviços para melhorar o gerenciamento das demandas e a transparência. Com técnicos capacitados e visitas regulares às Unidades Escolares, busca-se otimizar o uso da tecnologia, beneficiando alunos, professores e servidores.

Ainda, entende-se que a presente contratação seria fundamental para que a SEDUC-SP e a FDE possam obter uma visão centralizada, sistematizada e uniformizada das atividades desenvolvidas. Cabe salientar que – atualmente – a SEDUC-SP e a FDE não possuem, mesmo via NITs, um controle centralizado do que é realizado pela rede em termos de suporte técnico para os *stakeholders* da educação pública paulista, no caso, os alunos, professores e servidores.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme detalhamento a seguir:

I. ID PCA no PNCP: 37/2025;

II. Data de publicação no PNCP: 12/02/2025;

III. Id do item no PCA: 81102-45/2025;

IV. Classe/Grupo: 166;

V. Identificador da Futura Contratação: 229.00022233/2024-38.

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no Anexo I – Descrição da solução como um todo, contido neste Termo de Referência. Em suma, a solução envolve a contratação de serviços de suporte técnico, em três níveis distintos de atendimento de suporte de TI, além de profissionais gestores que cumpram e supervisionem as atividades executadas pelos profissionais de atendimento, para todo o parque tecnológico e usuários da Secretaria da Educação. Ainda, a solução deve prever um sistema de gestão de chamados integrado aos sistemas da contratante, para uso exclusivo dos postos de trabalho contratados em vistas a controle de demandas e chamados, principalmente considerando os critérios de urgência, prioridade seus respectivos SLA's, contidos neste Termo de Referência.

3.2. A plataforma de chamados ainda deverá ser objeto de Prova de Conceito (PoC), seguindo os preceitos definidos no Anexo I – Descrição da solução como um todo, item 5.17.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos:

4.1.1 Deverá ser observada a Lei Estadual nº 13.798, de 2009, que instituiu a Política Estadual de Mudanças Climáticas – PEMC, tem por objetivo geral estabelecer o compromisso do Estado frente ao desafio das mudanças climáticas globais, dispor sobre as condições para as adaptações necessárias aos impactos derivados das mudanças climáticas e contribuir para reduzir ou estabilizar a concentração dos gases de efeito estufa na atmosfera;

4.1.2 Deve ser observado o disposto no Decreta Estadual nº 53.336/2008, que institui o Programa Estadual de Contratações Públicas Sustentáveis.

Garantia da contratação

4.2. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021 , no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.3. No prazo de convocação para formalização da contratação, e anteriormente à celebração da contratação, o fornecedor deverá prestar garantia, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

I - **Caução em dinheiro.** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor do Contratante no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado;

II - **Caução em títulos da dívida pública.** Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente;

III - **Fiança bancária.** Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil. Será admitida fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

IV - **Seguro-garantia.** A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados em conformidade com a subdivisão posterior, observada a legislação que rege a matéria. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, o fornecedor vencedor poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados em conformidade com a subdivisão posterior, observada a legislação que rege a matéria;

V - **Título de capitalização.** Serão admitidos apenas títulos de capitalização conforme a modalidade instrumento de garantia custeados por pagamento único, com resgate pelo valor total, emitidos com observância da legislação que rege a matéria.

4.3.1 A não prestação da garantia equivale à recusa injustificada de formalização da contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando o fornecedor vencedor às sanções previstas nas normas pertinentes.

4.4. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à garantia da contratação.

Vistoria

4.5. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 16 (dezesseis) horas. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia;

4.5.1 Para a vistoria, o representante legal do fornecedor ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pelo fornecedor comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.5.2 A vista técnica tem como objetivo verificar as condições locais para a execução do objeto da contratação, permitindo aos interessados verificarem localmente as informações que julgarem necessárias para a elaboração da sua proposta, de acordo com o que o próprio interessado julgar conveniente, não cabendo à Administração nenhuma responsabilidade em função de insuficiência dos dados levantados por ocasião da visita técnica;

4.5.3 Poderão ser feitas visitas técnicas nos seguintes locais: Diretoria de Ensino Centro Oeste, situada à Av. Rio Branco, 1260, Campos Elíseos, São Paulo/SP e a Escola Estadual São Paulo, situada à Rua da Figueira, 500, Brás, São Paulo/SP sendo que cada visita deverá ser agendada via e-mail por meio dos endereços eduardo.araujo@fde.sp.gov.br ou marcelino.junior@fde.sp.gov.br, ou por telefone (11) 3158-479682 ou (11) 3158-4750 e poderá ser realizada até dois antes a realização da sessão pública, no período das 08h às 16h;

4.5.4 Competirá a cada interessado, quando da visita técnica, fazer-se acompanhar dos técnicos e especialistas que entender suficientes para colher as informações necessárias à elaboração da sua proposta.

4.6. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal de seu representante legal de que conhece o local e as condições da realização do objeto, ou declaração formal assinada por seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.7. O interessado não poderá pleitear modificações nos preços, nos prazos ou nas condições contratuais, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou de informações sobre o local em que será realizado o objeto da contratação.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá as dinâmicas detalhada no Anexo II – Modelo de Execução do objeto, contido neste Termo de Referência, que outros, descreve:

5.1.1 Início da execução do objeto: em até 60 (sessenta) dias corridos a contar da assinatura do contrato;

5.1.2 Será considerado, para fins de adequação da operação, 90 dias de SLO (Objetivo de Nível de Serviço), sem prejuízo de glosa, nos termos do item 3.6.6. do Anexo II;

5.1.3 Detalhamento dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

5.2.1 Os serviços serão prestados no seguinte horário: Serviços de Suporte ao Usuário - diurno (matutino/vespertino) e noturno (sem adicional), em dias úteis, de segunda a sexta-feira, durante 8 horas diárias a ser definida pela CONTRATANTE, obrigatoriamente entre 06:00h e 22:00h, perfazendo jornada de 40 (quarenta) horas semanais;

5.3. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

5.3.1 O serviço abrangerá visitas periódicas em todas as localidades determinadas pela CONTRATANTE e o uso de checklist, de acordo com o Anexo II – A, anexo a este Termo de Referência, contemplando todos os itens e pontos a serem verificados em cada visita pelo(a) técnico(a);

5.3.2 O local da prestação dos serviços seguirá a devida distribuição de loteamento territorial pormenorizado em Anexo I - A, anexo a este Termo de Referência, e resumido na tabela abaixo:

Lote regional	**Quant. de Diretorias**	**Quant. Escolas**	**Técnicos Juniors**	**Técnicos Plenos**	**Técnicos Seniors**	**Gestores**
Lote 1 - Capital	13	1056	105	4	9	4
Lote 2 - Região Metropolitana de SP (exceto capital)	15	1053	106	9	6	4
Lote 3 - Interior	39	1607	161	31	8	7
Lote 4 - Leste	24	1320	132	16	8	5
Total Geral	91	5036	504	60	31	20

Rotinas a serem cumpridas

5.4. A execução contratual observará as rotinas contidas no Anexo II – Modelo de execução do objeto, que envolvem uma série de procedimentos para executar o serviço, incluindo visitas periódicas em locais determinados, uso de checklist (Anexo II – A) para registros precisos, gestão de chamados e cumprimento de SLAs conforme urgência e prioridade de atendimento. Todos os anexos supracitados estão contidos ou anexos a este Termo de Referência.

Materiais a serem disponibilizados

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

5.5.1 Aparelho celular, que deve comportar deve comportar aplicações de mensagens instantâneas, bem como interface para possibilidade de gerenciamento de chamados via e-ticket e comunicação efetiva com a CONTRATADA;

5.5.2 A maleta com o kit de ferramentas, com todos os itens listados no Anexo II, contido neste Termo de Referência;

5.5.3 Crachá de identificação e documentação necessária aos prestadores de serviço.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

5.6.1 É de responsabilidade da Contratada que todos os postos de trabalho tenham direito de acesso à plataforma de gestão de chamados, sem ônus à CONTRATANTE;

5.6.2 A plataforma de chamados deverá seguir todos os requisitos postos no Anexo I, contido neste Termo de Referência, item 5. 'Descrição da solução (plataforma tecnológica)';

5.6.3 Não haverá reembolso de transporte ou quilometragem, materiais de consumo, equipamentos, alimentação, encargos sociais, previdenciários ou quaisquer outros custos inerentes à prestação dos serviços para a CONTRATADA, seus prepostos ou empregados, sendo que o preço apresentado na proposta comercial deverá contemplar todas as despesas diretas ou indiretas;

5.6.4 Considerando o item 2. 'Fundamentação e Descrição da Necessidade da Contratação', ressalta-se acerca do parque tecnológico no qual o serviço terá como escopo de atuação e intervenção:

5.6.4.1. Quantidade e variedade de equipamentos em cada escola, assim como a previsão de novas aquisições em 2025 (Anexo I – B, anexo a este TR);

5.6.4.2. Lógica de infraestrutura de conectividade e rede das Unidades Escolares e Diretorias de Ensino (Anexo IV – Descrição do ambiente de rede das Unidades Escolares e Diretorias de Ensino).

Uniformes

Os uniformes a serem fornecidos pelo Contratado a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no órgão contratante, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando o disposto nas subdivisões seguintes:

5.6.5 O uniforme deverá compreender as seguintes peças do vestuário:

5.6.5.1. Peças padronizadas entre todos os prestadores de serviços identificadas com as cores e logo da CONTRATADA, compostas por:

5.6.5.1.1. Calça;

5.6.5.1.2. Camiseta;

5.6.5.1.3. Jaqueta e ou Casaco.

5.6.5.2. Os conjuntos devem fornecidos completos ao empregado no início da execução do contrato, devendo ser substituído 01 (um) conjunto completo de uniforme a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, no prazo máximo de 1 dia útil após comunicação escrita do Contratante, sempre que não atendam as condições mínimas de apresentação;

As peças devem ser confeccionadas com tecido e material de qualidade, seguindo os seguintes parâmetros mínimos:

5.6.5.3. Peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse de custo aos técnicos;

5.6.6 No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, e deverão ser substituídos sempre que estiverem apertados;

Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

5.7.1 Documentação e transferência de conhecimento: é essencial garantir que toda a documentação relacionada ao projeto, incluindo manuais, guias de usuário, e quaisquer especificações técnicas, sejam transferidos para a nova equipe, fornecedor, ou para a contratante;

5.7.2 Backup e migração de dados: Realizar backups completos de todos os dados e migrá-los para o novo ambiente de tecnologia, assegurando a integridade e segurança das informações;

5.7.3 Desativação de acessos: Encerrar os acessos de usuários e credenciais associados ao contrato anterior para evitar qualquer uso não autorizado ou risco de segurança;

5.7.4 Eliminação dos dados coletados, salvo se houver autorização para mantê-los por razões legais, regulatórias, de pesquisa, ou anonimizados para uso exclusivo, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/18 (LGPD), que estabelece diretrizes para o tratamento e proteção de dados pessoais no Brasil.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

6.4. O Contratante poderá convocar representante do Contratado para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a celebração da contratação, o Contratante poderá convocar o representante do Contratado para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

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

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

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

6.9. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17).

6.10. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, § 1º, e Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, II).

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

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

6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso (Lei nº 14.133, de 2021, artigo 117, § 2º).

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, II).

6.15. A fiscalização técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução dos serviços através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo III – Critérios de medição e pagamento do serviço (IMR), contido neste Termo de Referência, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, que poderá acarretar o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

6.16. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer ao Contratado a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.17. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto do Contratado a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.18. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

6.19. O Contratado poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.20. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores que sejam previstos na documentação que compõe a contratação, devem ser aplicadas sanções ao Contratado de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

6.21. É vedada a atribuição ao Contratado da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ele realizada.

6.22. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

6.23. A fiscalização 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 na Lei nº 14.133, de 2021 (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, artigo 17, parágrafo único, 6).

6.24. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento do Contratado que contenha a relação detalhada destes, 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 (art. 47, § 2º, Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, c/c a Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 2022, e o artigo 1º, VII, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

6.25. A fiscalização de que trata este item 6 não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante.

6.26. As disposições previstas neste Termo de Referência quanto à fiscalização técnica não excluem a incidência de outras regras da legislação que disciplina a fiscalização contratual.

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

Fiscalização Administrativa

6.28. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, II e III).

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

6.30. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

6.31. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução da contratação (os documentos poderão ser originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por servidor da Administração), no caso de Contratado que mantém vínculos regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

6.31.1 No 1º (primeiro) mês da prestação dos serviços, o Contratado deverá apresentar a seguinte documentação:

6.31.1.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho,

número da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

6.31.1.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pelo Contratado;

6.31.1.3. Exames médicos admissionais dos empregados do Contratado que prestarão os serviços; e

6.31.1.4. Cópia de Acordo Coletivo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Sentença Normativa vigentes, e, ao longo da vigência da contratação, do(s) instrumento(s) que o suceda(m);

6.31.2 Até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços (ou último dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços, se não houver equivalente), o Contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato os seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf) ou em outros meios eletrônicos hábeis de informações:

6.31.2.1. Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;

6.31.2.2. Certidões que comprovem regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do Contratado que tenham sido exigidas para fins de habilitação neste instrumento;

6.31.2.3. Certidão de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (CRF - FGTS); e

6.31.2.4. Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos Trabalhistas;

6.31.3 Quando solicitado pelo Contratante e no prazo fixado, o Contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização da contratação os documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações trabalhistas e com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) em relação a qualquer dos empregados diretamente envolvidos na execução da contratação, em especial quanto aos seguintes documentos, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços (art. 50 da Lei nº 14.133, de 2021):

6.31.3.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS do empregado;

6.31.3.2. Cópia da folha de pagamento analítica, em que conste como tomador o Contratante;

6.31.3.3. Cópia dos contracheques dos empregados ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

6.31.3.4. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros) e de cumprimento de outras exigências a que estiver obrigado por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho; e

6.31.3.5. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;

6.31.4 O Contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização da contratação cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção do contrato, até 10 (dez) dias após o último mês de prestação dos serviços:

6.31.4.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados que realizaram o serviço, nos termos da legislação em vigor, ou documentação que comprove que os empregados serão realocados em outra atividade do Contratado sem extinção de seus contratos de trabalho;

6.31.4.2. Documentação relativa à concessão de Aviso Prévio Trabalhado ou Indenizado, e ao pagamento de verbas rescisórias que forem devidas, referentes às rescisões contratuais, de forma a comprovar a quitação de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados;

6.31.4.3. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

6.31.4.4. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e

6.31.4.5. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

6.32. Nas hipóteses de exigência de comprovações de que tratam as subdivisões anteriores, a não apresentação dos documentos solicitados pela fiscalização contratual no prazo por ela fixado acarretará a aplicação de multa ao Contratado, conforme previsto no instrumento da contratação (art. 50 da Lei nº 14.133, de 2021).

6.33. Sempre que houver admissão de novo empregado pelo Contratado, os documentos correspondentes aos exigidos no 1º (primeiro) mês da prestação dos serviços conforme esta seção deverão ser apresentados em relação a cada novo empregado. O desligamento de empregados no curso do contrato

administrativo deve ser devidamente comunicado ao Contratante, com a apresentação pelo Contratado de toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.

6.34. O Contratante deverá analisar a documentação exigida por ocasião da extinção da contratação conforme esta seção no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

6.35. A cada período de 12 (doze) meses de vigência do contrato de trabalho, o Contratado deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da CLT, ou comprovar a tentativa de sua obtenção, relativamente aos empregados alocados em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados, observando-se as seguintes disposições:

6.35.1 O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da CLT;

6.35.2 Para fins de comprovação da tentativa a que se refere a subdivisão anterior, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros;

6.35.3 Não haverá pagamento adicional pelo Contratante ao Contratado em razão do cumprimento das obrigações previstas na subdivisão anterior.

6.36. No caso de entidades diversas, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

6.37. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

6.38. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, o Contratante oficiará à Receita Federal do Brasil (RFB).

6.39. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, o Contratante oficiará ao Ministério do Trabalho e Emprego.

6.40. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pelo Contratado, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS, ou a não manutenção das condições de habilitação pelo Contratado, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento da contratação e na legislação vigente, podendo culminar em extinção contratual, por ato unilateral e escrito do Contratante, com base nos arts. 50 e 121 da Lei nº 14.133, de 2021 .

6.41. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, o Contratante comunicará o fato ao Contratado e reterá o pagamento da fatura mensal, até que a situação seja regularizada (art. 121, § 3º, inciso II, da Lei nº 14.133, de 2021).

6.41.1 Não havendo quitação das verbas trabalhistas por parte do Contratado no prazo de 15 (quinze) dias, o Contratante poderá efetuar o pagamento das verbas trabalhistas diretamente aos empregados do Contratado que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, que serão deduzidas do pagamento devido ao Contratado.

6.41.1.1. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pelo Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas na subdivisão acima.

6.41.1.2. Os pagamentos das verbas trabalhistas diretamente aos empregados do Contratado não configuram vínculo empregatício, tampouco implicam a assunção de responsabilidade pelo Contratante em relação aos empregados do Contratado por quaisquer obrigações dele decorrentes.

6.42. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pelo Contratado, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

6.43. O Contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

6.44. A inadimplência do Contratado, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.

6.45. Sempre que solicitado pelo Contratante, o Contratado deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para

aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, nos termos do parágrafo único do art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.46. As disposições previstas neste Termo de Referência quanto à fiscalização administrativa não excluem a incidência de outras regras da legislação que disciplina a fiscalização contratual.

6.47. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

Gestor do Contrato

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

6.49. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, IX).

6.50. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, VII).

6.51. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, VIII).

6.52. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, VII e parágrafo único).

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

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo III, contido neste Termo de Referência, para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

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

7.1.1.1. Não tenha disponibilizado recursos em conformidade com o contratado;

7.1.1.2. Tenha deixado de executar as atividades conforme SLAs estabelecidos;

7.1.1.2.1. A glosa de não cumprimento de SLAs será limitado em até 5% do valor mensal faturado;

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

7.1.1.3. Só serão pagos os serviços efetivamente prestados.

Do recebimento

7.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelo(s) fiscal(is) técnico e administrativo, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (Art. 140, I, ‘a’, da Lei nº 14.133, de 2021, e arts. 17, X, e 18, VI, do Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

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

7.4. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo

detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico (Art. 17, X, Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

7.5. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo (Art. 18, VI, Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

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

7.7. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal:

7.7.1 O fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

7.7.2 O fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato;

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

7.9. 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. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021).

7.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

7.12. 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.

7.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de *10 (dez)* dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.13.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Decreto estadual nº 68.220, de 2023 , art. 18, VII).

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

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

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

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

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

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

7.16. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

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

7.18. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como, caso aplicáveis:

7.18.1 o prazo de validade;

7.18.2 a data da emissão;

7.18.3 os dados do contrato e do órgão contratante;

7.18.4 o período respectivo de execução do contrato;

7.18.5 o valor a pagar; e

7.18.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.19. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante;

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

7.21. A Administração deverá realizar consulta ao Sicaf para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, tais como proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 26 de abril de 2018 c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

7.22. Constatando-se, junto ao Sicaf, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

7.23. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

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

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

Prazo de pagamento

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

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

Forma de pagamento

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

7.28.1 Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome do Contratado

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

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

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

7.30.1 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

8.1.1 Será exigida a realização de Prova de Conceito (PoC) para averiguação quanto ao cumprimento do roteiro (item 5.17. – Anexo I), bem como o de fornecimento de relatório (item 5.16. – Anexo I), de forma a comprovar o atendimento dos requisitos exigidos da plataforma de chamados (item 5 – Anexo I), todos anexos contidos neste TR.

Regime de Execução

8.2. O regime de execução do contrato será empreitada por preço unitário;

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

8.5. **Sociedade empresária**, inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

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

8.8. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária**: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.10. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas.

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

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

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

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

8.15. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital quanto ao Imposto sobre operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre prestações de Serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação - ICMS, e de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

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

Qualificação Econômico-Financeira

8.17. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, ou de sociedade simples;

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

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

a) Patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor anual (por 12 meses) estimado da contratação.

8.19.1 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.

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

8.19.3 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, quando for o caso, ou outro limite estabelecido pela legislação aplicável.

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

8.20. O atendimento dos índices econômicos previstos nesta seção deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

8.21. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia;

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

8.21.2 Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência prevista na subdivisão acima por meio da apresentação, no momento da celebração da contratação, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil;

Qualificação Técnico-Operacional

8.22. Comprovação de capacidade operacional para execução de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidão(ões) ou atestado(s), fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso;

8.22.1 Para fins da comprovação de que trata a subdivisão acima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) dizer respeito a contrato(s) executado(s) com a(s) seguinte(s) característica(s) mínima(s):

8.22.1.1. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses na prestação de serviços similares, sendo aceito o somatório de atestados ou certidões de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os meses serem ininterruptos;

8.22.1.2. Comprovação de que já executou contrato(s) com um mínimo de 30% (trinta por cento) do número

de postos de trabalho a serem contratados;

8.22.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço similar, a apresentação e o somatório de diferentes certidões ou atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII - A da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 2017, aplicável por força da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 2022, c/c o art. 1º, inciso VII, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023;

8.22.3 Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante;

8.22.4 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s), apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos;

8.22.5 O(s) atestado(s) deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

8.23. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora;

8.24. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitido, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133, de 2021 e a disciplina sobre o tema.

Outras comprovações

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

a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do art. 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;

b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no art. 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no art. 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017, quando o caso;

8.26. Tratando-se de consórcio:

8.26.1 Apresentação do compromisso público ou particular de constituição do consórcio, subscrito pelos consorciados, o qual deverá incluir, pelo menos, os seguintes elementos:

8.26.2 Designação do consórcio e sua composição;

8.26.3 Finalidade do consórcio;

8.26.4 Prazo de duração do consórcio, que deve coincidir, no mínimo, com o prazo de vigência contratual;

8.26.5 Endereço do consórcio e o foro competente para dirimir eventuais demandas entre os consorciados;

8.26.6 Definição das obrigações e responsabilidades de cada consorciado e das prestações específicas;

8.26.7 Previsão de responsabilidade solidária de todos os consorciados pelos atos praticados pelo consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato, abrangendo também os encargos fiscais, trabalhistas e administrativos referentes ao objeto da contratação;

8.26.8 Indicação da empresa líder do consórcio e seu respectivo representante legal, que deverá ter poderes para receber citação, interpor e desistir de recursos, firmar a contratação e praticar todos os demais atos necessários à participação na licitação e execução do objeto contratado, sendo responsável pela representação do consórcio perante a Administração;

8.26.9 Compromisso subscrito pelas consorciadas de que o consórcio não terá a sua composição modificada sem a prévia e expressa anuência do Contratante até o integral cumprimento do objeto da contratação, observado o prazo de duração do consórcio, definido na alínea “c” desta subdivisão.

8.26.10 O fornecedor vencedor é obrigado a promover, antes da celebração da contratação, a constituição e o registro do consórcio, nos termos de seu compromisso de constituição.

8.26.11 Cada consorciado, individualmente, deverá atender as exigências relativas a habilitação

jurídica e habilitação fiscal, social e trabalhista, e a certidão negativa de falência/insolvência. Para efeito de habilitação econômico-financeira e de habilitação técnica, quando exigida, será observado o disposto no inciso III do caput do art. 15 da Lei nº 14.133, de 2021 .

8.26.12 A inabilitação de qualquer consorciado acarretará a automática inabilitação do consórcio.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor estimado total da contratação é de R$ 311.001.553,92 (trezentos e onze milhões um mil quinhentos e cinquenta e três reais e noventa e dois centavos), conforme custos unitários apostos na tabela acima. O valor estimado da contratação foi definido com observância do disposto no Decreto estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

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

Plano de Aplicação dos Recursos Financeiros

10.2.1 Gestão/Unidade: 08012 – Coordenadoria de Informação, Tecnologia, Evidências e Matrícula - SEDUC/SP;

10.2.2 Fonte de Recursos: 1.500.1.0001 – Tesouro;

10.2.3 Programa de Trabalho: 12.368.0815.6174 – Operação da Rede de Ensino;

10.2.4 Elemento de Despesa: 3.3.91.40.90;

10.2.5 Valor: R$ 311.001.553,92 (trezentos e onze milhões um mil quinhentos e cinquenta e três reais e noventa e dois centavos).

Anexo I – Descrição solução como um todo

1. Informações Gerais

SEI Nº 229.00022233/2024-38

2. Introdução

A Fundação para Desenvolvimento da Educação (FDE) tem por objeto a constituição de Ata de Registro de Preços para contratação de empresa para a prestação de serviços contínuos de Tecnologia da Informação e Comunicação, compreendendo as atividades de suporte técnico para atendimento à rede pública estadual de ensino de São Paulo. A presente contratação abrange, não exaustivamente: serviços de suporte técnico localmente nas dependências da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo (SEDUC-SP) e da Fundação para Desenvolvimento da Educação (FDE); instalação, configuração e apoio (no uso) de *softwares*; gestão e controle de inventários; manutenção das salas técnicas; fornecimento de plataforma de gestão de chamados, própria ou de terceiros e integração com o parque tecnológico da SEDUC-SP para controle do atendimento prestado aos órgãos centrais, às Diretorias de Ensino (DEs) e as Unidades Escolares (UEs) da SEDUC-SP, bem como à FDE.

3. Descrição da solução

Os serviços executados devem contemplar a mão de obra qualificada e especializada, dividida em três níveis distintos de atendimento de suporte de TI, além de profissionais gestores que cumpram supervisionem as atividades executadas pelos profissionais de atendimento, contendo a especificação das atividades descritas e atribuídas a cada nível. Ainda, a solução deve prover a gestão dos chamados *in loco*, em todos os locais determinados pela CONTRATANTE, abrangendo as mais de 5 mil UEs, as 91 DEs e os órgãos centrais, em conformidade com a plataforma de gestão de serviços. Esta, que também será parte da solução contratada, deve prover o gerenciamento das demandas, principalmente no que se refere à fiscalização do cumprimento do serviço, por meio de parâmetros de escala de urgência e prioridade nos atendimentos executados. Para adequado acompanhamento e suporte das necessidades da CONTRATANTE, uma lista de escalada de

demandas - '*Escalation List*' - será aplicada aos chamados abertos com vistas à priorização e otimização da urgência de atendimento destes. A solução contratada ainda deve contemplar mecanismos que assegurem a qualidade do serviço prestado por meio de certificações, SLAs rigorosos e procedimentos bem definidos para a resolução de chamados e incidentes, capaz de sanar os atuais desafios da rede estadual de ensino.

3.1. Os serviços previstos deverão ser executados por equipes da CONTRATADA sob regime CLT, qualificadas e com a *expertise* comprovadamente apropriada à realização dos trabalhos exigidos, nas áreas técnicas específicas e atendendo a todos os perfis e requisitos de experiência apresentados para a prestação dos serviços.

3.2. Os serviços serão prestados pela CONTRATADA nas dependências dos ambientes dos órgãos centrais (FDE/SEDUC), DEs e UEs, nas seguintes condições:

3.2.1. Serviços de Suporte ao Usuário - diurno (matutino/vespertino) e noturno (sem adicional) em dias úteis, de segunda a sexta-feira, durante 8 horas diárias a ser definida pela CONTRATANTE, obrigatoriamente entre 06:00h e 22:00h, perfazendo jornada de 40 (quarenta) horas semanais;

3.2.2. Serviço de suporte técnico volante nas UEs da rede, com cada UE sendo contemplada com, pelo menos uma visita de um técnico uma vez por semana, seja essa preventiva ou sob demanda específica.

3.3. Os serviços de atendimento técnico e suporte aos usuários no ambiente de tecnologia da educação serão executados de forma presencial, conforme Anexo I – A, ou ainda, de forma remota de uma das localidades da FDE/SEDUC-SP por telefone, online, ou outro meio, com acesso do atendente ao computador por essa interface.

3.4. A contratada deverá implementar, dentro dos seus processos de trabalho em relação à prestação de serviços, meios que garantam a segurança das informações da CONTRATANTE, em conformidade com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001.

3.5. Todas as informações e dados manipulados pela CONTRATADA devem estar em conformidade com a Lei Federal Nº 13.079/18 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - e demais legislações pertinentes. Isso inclui a implementação de medidas de segurança apropriadas para proteger a privacidade das informações, bem como a garantia de que todos os dados tratados sejam utilizados de acordo com os princípios de necessidade, finalidade, transparência e segurança, conforme estabelecido pela LGPD.

4. Postos de trabalho

4.1. **Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Júnior – Posto de Serviço/Mês**

4.1.1. É pré-requisito do posto de trabalho possuir ensino superior completo em áreas correlatas à tecnologia da informação *e.g.* Engenharia da Computação, sem experiência prévia requerida;

4.1.2. Serão atribuições desta posição:

a) Detectar e solucionar, de modo corretivo e preventivo, possíveis problemas em equipamentos de TI;

b) Verificar as condições dos equipamentos de TI;

c) Os serviços que contemplam o suporte remoto ou presencial, não exaustivamente, são instalação, configuração, customização e gerenciamento de recursos computacionais (*hardware* e *software*), incluindo o upgrade de equipamentos e/ou novos *softwares*, programas, aplicativos, módulos de sistemas, sistemas informatizados e suas derivações (versões, *releases* e correções), bem como atendimento às redes de comunicação, apoio aos usuários em dúvidas a respeito dos aplicativos padrão de mercado, dentre outros;

d) Suportar os usuários da CONTRATANTE em reuniões presenciais, de teleconferência e videoconferência, organizando e montando os equipamentos;

e) Atuar em campo, para eventual resolução de incidente ou de solicitação de serviço, ou para realizar vistorias;

f) Confeccionar cabos de rede e verificação básica e identificação de problemas de

infraestrutura de cabeamento UTP;

g) Identificar e solucionar problemas relacionados a pontos de rede;

h) Implementar compartilhamento de recursos de rede;

i) Identificar problemas em infraestrutura de cabeamento UTP;

j) Suportar verificação de problemas físicos de LAN, WAN e WLAN, envolvendo um ambiente heterogêneo contendo *hubs* e *switches*;

k) Instalar, repor e substituir equipamentos de TI e peças defeituosas que serão fornecidas e custeadas pela CONTRATANTE, desde que tais equipamentos estejam fora da garantia.

l) Instalar, atualizar e configurar sistemas de segurança Antivírus e dos Sistemas Operacionais (S.O.) suportados pela SEDUC-SP e/ou FDE, atualmente Windows e Chrome, e qualquer outro S.O., homologados e disponibilizados pela CONTRATANTE;

m) Configurar e instalar *softwares* nos computadores, notebooks e tablets;

n) Remover versões anteriores e configurar o novo ambiente virtual (Formatação), definido pela contratante;

o) Reconfigurar equipamentos e *softwares* existentes;

p) Instalar e configurar estações de trabalho e impressoras;

q) Suportar operações básicas em computadores, impressoras, periféricos e acessórios na respectiva DE de alocação e suas UEs;

r) Instalar placas de rede e atualização de drives;

s) Substituir insumos de informática como cartuchos de tinta e toner (fornecidos pelo CONTRATANTE);

t) Realizar carga, expurgo e movimentação de dados em mídias de armazenamento;

u) Executar ações de segurança de dados como: *backup*, *recover*, detecção de vírus, desinfecção de mídias e arquivos, dentre outros;

v) Identificar e resolver problemas, falhas e não-conformidades técnicas apresentadas pelos recursos computacionais (*hardware* e *software*) em uso ou em fase de incorporação;

w) Apoiar as Unidades Escolares na identificação, descrição e fluxos de abertura de chamado de garantia junto aos fornecedores de equipamentos ou serviços com garantia vigente.

4.2. **Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Pleno – Posto de Serviço/Mês**

4.2.1. É pré-requisito do posto de trabalho possuir ensino superior completo em áreas correlatas à tecnologia da informação *e.g.* Engenharia da Computação, a partir de 2 anos de experiência de mercado em atuações correlatas ao escopo desta contratação;

4.2.2. Serão atribuições desta posição:

a) Deverá executas todas as tarefas determinadas para o Nível Júnior em sua ausência, e:

b) Fornecer informações relacionadas às inspeções e auditorias internas, sempre que solicitado pela SEDUC-SP e/ou FDE;

c) Reportar eventos ocorridos ao diretor do Núcleo de Informação e Tecnologia (NIT) da respectiva DE do posto alocado;

d) Monitorar ativos de rede;

e) Analisar a demanda, quanto a sua necessidade, promovendo informações ao usuário, para que não fique dúvidas quanta a solicitação do atendimento;

f) Inventariar e cadastrar ativos e pontos de rede;

g) Suportar verificação de problemas físicos de LAN WAN e WLAN, envolvendo um ambiente heterogêneo contendo *hubs* e *switches*;

h) Suportar as ferramentas utilizadas pela FDE/SEDUC-SP e suas evoluções tecnológicas.

4.3. **Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Sênior – Posto de Serviço/Mês**

4.3.1. É pré-requisito do posto de trabalho possuir ensino superior completo em áreas correlatas à tecnologia da informação *e.g.* Engenharia da Computação, a partir de 4 anos de experiência de mercado em atuações correlatas ao escopo desta contratação;

4.3.2. Serão atribuições desta posição:

a) Deverá executas todas as tarefas determinadas para o Nível Júnior e/ou Pleno em sua ausência, e:

b) Garantir o nível de serviços, através da gestão de equipes, avaliação do desempenho e evolução dos times;

c) Prover constante *feedback* e orientações e, juntamente com o NIT da DE, priorização dos atendimentos e escalação, quando necessário;

d) Promover uma comunicação clara e eficaz com todos envolvidos, liderança, proatividade e flexibilidade, garantindo que todos estejam alinhados com a metas e objetivos a serem alcançados.

4.4. **Serviço de Suporte– Nível Serviços de Gestão**

4.4.1. É pré-requisito do posto de trabalho possuir ensino superior completo em áreas correlatas à tecnologia da informação *e.g.* Engenharia da Computação, a partir de 7 anos de experiência de experiência de mercado em atuações correlatas ao escopo desta contratação, além de certificação ITIL, no mínimo V3;

4.4.2. Para oferecer o serviço de qualidade requerida e que esteja em conformidade com as regras estabelecidas neste Termo de Referência, são necessários os Serviços de Gestão.

4.4.3. Devido à natureza das diversas implementações para as escolas, haverá projetos e não somente a sustentação do ambiente atual, e, portanto, é esperado dos gestores desenvolver atividades de gestão de projetos, garantindo a qualidade e o cumprimento de prazos acordados.

4.4.4. Para possibilitar uma gestão eficiente, o gestor deverá fornecer à CONTRATANTE acesso completo às informações sobre os serviços prestados, através de relatórios gerenciais de maneira periódica e contínua.

4.4.5. Serão atribuições desta posição:

a) Acompanhar e fiscalizar o cumprimento dos pressupostos de execução de trabalho de acordo com as prioridades e urgências definidas pela '*Escalation List*', especificada no Anexo II – Modelo de Execução do Objeto

b) Supervisionar e acompanhar as solicitações de atendimento de prestação de serviço fora do rol de dependências dos órgãos centrais da FDE/SEDUC-SP, DEs e UEs, reportando ao NIT quaisquer demandas de execução de trabalhos em ambientes estranhos aos descritos nesta contratação;

c) Supervisionar a execução das solicitações de atendimento de prestação de serviços fora do rol de dependências dos órgãos centrais da FDE/SEDUC-SP, DEs e UEs já aprovadas e comunicadas pela CONTRATANTE.

5. Descrição da solução (plataforma tecnológica)

5.1. É obrigação da CONTRATADA o fornecimento de plataforma de gestão de chamados, com manutenção e suporte técnico incluso, integrada à plataforma da CONTRATANTE para uso dos postos de trabalho contratados.

5.2. A plataforma deverá seguir a implementação e configuração da plataforma conforme a metodologia ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

5.3. A CONTRATANTE abrirá e acompanhará o chamado usando sua própria plataforma (de mercado ou desenvolvimento próprio - atualmente Dynamics 365 Microsoft).

5.4. A fim de dar encaminhamento ao chamado na sua plataforma, a CONTRATADA deverá receber/integrar os chamados junto à plataforma da CONTRATANTE (atualmente Dynamics 365 Microsoft), de modo que seja transparente para o usuário final e equipe gestora, em tempo real;

5.4.1. Devido à evolução tecnológica, o uso de inteligência artificial efetiva deve ser constantemente incentivado à incorporação do(s) sistema(s).

5.5. Esse serviço compõe o atendimento prestado e será utilizado exclusivamente pelos técnicos e pelos gestores da CONTRATADA, estando integrado à solução da CONTRATANTE, de modo que todos os incidentes fiquem devidamente registrados e replicados em ambos os sistemas, suportando, no mínimo, todas as funcionalidades e especificações contidas neste anexo.

5.6. A solução será gerida pela CONTRATADA e deverá atender nativamente ou por customização, todos os requisitos contidos neste anexo, devendo estar 100% integrada e funcional em até 60 dias corridos após a assinatura do contrato.

5.7. Além disso, a solução deverá estar de acordo com os preceitos da metodologia ITIL, devidamente comprovado por meio de uma Prova de Conceito (POC) a ser realizada pela CONTRATANTE. A POC deverá demonstrar a capacidade da solução em atender aos requisitos de gestão de serviços de TI necessárias à presente contratação.

5.8. Requisitos Mínimos da Solução:

5.8.1. A disponibilidade será na modalidade 24 x 7 x 365, garantindo a continuidade e disponibilidade dos serviços essenciais à operação;

5.8.2. Geração de estatísticas de desempenho na área de atendimento ao cliente e relatórios com base na análise das respostas e avaliações obtidas pela central de atendimento, que auxiliam na gestão do SLA;

5.8.3. Capacidade de gestão de incidentes, com a rápida identificação do registro, sua classificação/priorização, diagnóstico, escalonamento e recuperação;

5.8.4. Permitir a configuração de uma Base de Conhecimento (*Knowledge Base*), para utilização da Central de Serviços da CONTRATADA, contendo *scripts* de atendimento ao usuário final, informações importantes sobre procedimentos, soluções de problemas comuns, diretrizes de atendimento ao cliente, com respostas padronizadas (FAQs);

5.8.5. Permitir a publicação de catálogo com carta de serviços, FAQs e tutoriais (na forma de vídeos, textos, tabelas, apresentações, infográficos etc.) para consulta, orientações e referência à Base de Conhecimento, a partir de busca por palavras-chave e gestão efetuada pela CONTRATADA (inclusão, atualização, consulta, exclusão e publicação dos materiais/arquivos), o que incentiva e possibilita que os usuários resolvam problemas de baixa complexidade de forma independente;

5.8.6. Permitir a integração para abertura de chamados referentes às demandas dos fornecedores de equipamentos de TIC da FDE/SEDUC-SP;

5.8.7. Fornecer documentação oficial do fabricante/desenvolvedor, em meio digital (online ou arquivos), referentes a todos os módulos da solução CONTRATADA, onde possa ser verificada a comprovação de atendimento a todos os requisitos solicitados, inclusive por meio da realização de POC;

5.8.8. Fazer agendamento de envio de relatórios de forma programada e por períodos pré-estabelecidos (ex.: toda segunda-feira, último dia do mês) segundo *workflows* definidos, acerca do desempenho e cumprimento dos SLAs;

5.8.9. Registrar e exibir, aos usuários de perfis para auditoria, os controles de acessos efetuados por todos os usuários para efeito de trilha de auditoria periódica, log e elaboração de relatórios gerenciais, constando no mínimo: operação realizada, usuário, data, hora, ação realizada, dado alterado/incluído/excluído, que garantam a rastreabilidade das ações, integridade dos dados e redução de riscos legais envolvidos.

5.9. A CONTRATADA deverá dimensionar e fornecer os servidores (*hardware* ou nuvem) necessários para que o sistema da CONTRATADA funcione adequadamente, munido de uma infraestrutura robusta com contingências.

5.9.1. A contingência envolve um planeamento de continuidade, que define as ações necessárias para manutenção dos serviços críticos, testes regulares dos planos de recuperação e implementação de ações concretas que respondam rapidamente às crises, protegendo a operação da contratação e, consequentemente, mantendo o atendimento à FDE/SEDUC-SP mesmo em situações adversas.

5.10. Armazenamento de dados:

5.10.1. Tratando-se de dados sensíveis, é obrigatório o estrito cumprimento da legislação

vigente, a exemplo da LGPD (Lei Federal 13.079/18), decretos estaduais (Decreto Estadual 65.347/20) e municipais;

5.10.2. Devem ser armazenados pelo prazo de 12 meses, podendo em comum acordo entre as partes, modificar o prazo estabelecido;

5.10.3. A qualquer tempo a CONTRATANTE poderá solicitar o *backup* dos dados armazenados, em contingência para casos de incidentes e falhas;

5.10.4. Ao fim do contrato, a CONTRATADA deve eliminar os dados, a não ser que sua manutenção esteja autorizada por uma das seguintes razões: cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador, estudo por órgão de pesquisa (garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais), transferência a terceiro (respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na lei) ou uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

5.11. A CONTRATADA deverá contemplar em sua proposta todos os custos relacionados à mão-de-obra para implementação e configuração da plataforma, de forma que atenda aos requisitos mínimos e o prazo máximo definido para disponibilização da solução, estando 100% funcional.

5.11.1. Não serão faturados custos adicionais para o *setup* inicial da plataforma de atendimento, nem sua integração com a plataforma da CONTRATANTE.

5.12. No momento da Prova de Conceito, a licitante deverá fornecer relatório onde possa ser verificada a comprovação de atendimento a todos os requisitos solicitados (itens 5.4 a 5.10) por meio de documentação oficial do fabricante/desenvolvedor, em meio digital (online ou arquivos), em língua portuguesa, referentes a todos os módulos da solução CONTRATADA.

5.13. Além disso, a solução será objeto de Prova de Conceito (PoC). A PoC seguirá roteiro de execução e demonstração conforme os itens abaixo. Em caso de não atendimento às premissas, funcionalidades e tecnologias demandadas, a licitante deverá ser desclassificada do certame:

Item	Descrição
1	Simular uma abertura de chamado de incidente. Dentro desse chamado, ele deverá ser parametrizado conforme assunto, categoria e subcategoria, ou parâmetros correlatos.
1.1	Realizar o processo de parar o SLA do chamado, simulando uma requisição de novas informações por parte do usuário
2	Simular uma abertura de chamado de solicitação. Dentro desse chamado, ele deverá ser parametrizado conforme assunto, categoria e subcategoria, ou parâmetros correlatos.
2.1	Realizar o fechamento do chamado, simulando a resolução da solicitação
3	Simular a abertura de 3 (três) chamados de incidentes equiparáveis. Dentro destes chamados, eles deverão ser parametrizados conforme assunto, categoria e subcategoria, ou parâmetros correlatos.
3.1	Realizar o agrupamento destes 3 (três) chamados, simulando a identificação de um problema generalizado, com suas devidas observações e/ou justificativa de agrupamento.
4	Extrair um relatório com as informações acerca dos ciclos dos chamados realizados acima, com minimamente os seguintes campos ou comparáveis: data de início; data de fechamento; descrição do usuário; responsável pela tratativa; unidade de negócio; comentários internos; prazo de atendimento; avaliação do usuário.

6. Localidades de atendimento

6.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços, não exaustivamente, em todas as localidades contidas no Anexo I - A, o qual contém a relação de todas as Unidades Escolares (UEs), Diretorias de Ensino (DEs) e órgãos centrais (FDE/-SEDUC-SP).

6.2. Eventualmente a CONTRATANTE poderá solicitar atendimento em localidades de interesse não contidas no rol do Anexo I - A, determinados pela CONTRATANTE dentro do Estado de São Paulo, sendo que a alocação dos postos de serviços e suas rotas serão definidas pela CONTRATANTE, em comum acordo com a gestão do projeto.

6.3. Os Diretores dos Núcleos de Informações e Tecnologia (NITs) de suas respectivas Diretorias de Ensino (DEs) terão participação ativa na definição de rotas e alocação, considerando a expertise e pleno conhecimento da situação da ponta.

6.4. Qualquer atendimento solicitado para localidades fora da relação contida no Anexo I - A, a exemplo de eventos externos, deverá ser previamente comunicada à SEDUC pelo Nível de Gestão do Serviço para aprovação dos órgãos centrais e conseguinte deliberação da prestação do atendimento.

7. Quantidade de equipamentos

7.1. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico a todo o quantitativo de equipamentos adquiridos - e a adquirir - pela FDE/SEDUC-SP, compondo todo o parque tecnológico da pasta.

7.2. Como parâmetro inicial, O Anexo I - B contém a relação de localidades e seus respectivos equipamentos tecnológicos atual.

8. Infraestrutura de redes

8.1. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico, avaliação e monitoramento a toda a infraestrutura e ambiente de redes e conectividade das UEs e DEs.

8.2. Como parâmetro inicial, o Anexo IV – Descrição do ambiente de rede das Unidades Escolares e Diretorias de Ensino contém a relação de equipamentos de rede e lógicas de conexão das localidades referenciadas.

Anexo II – Modelo de execução do objeto

1. Informações Gerais

SEI Nº 229.00022233/2024-38

2. Introdução

A Fundação para Desenvolvimento da Educação (FDE) tem por objeto a constituição de Ata de Registro de Preços para contratação de empresa para a prestação de serviços contínuos de Tecnologia da Informação e Comunicação, compreendendo as atividades de suporte técnico para atendimento à rede pública estadual de ensino de São Paulo. A presente contratação abrange, não exaustivamente: serviços de suporte técnico localmente nas dependências da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo (SEDUC-SP) e da Fundação para Desenvolvimento da Educação (FDE); instalação, configuração e apoio (no uso) de *softwares*; gestão e controle de inventários; manutenção das salas técnicas; fornecimento de plataforma de gestão de chamados, própria ou de terceiros e integração com o parque tecnológico da SEDUC-SP para controle do atendimento prestado aos órgãos centrais, às Diretorias de Ensino (DEs) e as Unidades Escolares (UEs) da SEDUC-SP, bem como à FDE.

3. Modelo de execução do objeto

A empresa deve observar uma série de procedimentos de rotina para execução do serviço contratado, que deve abranger visitas periódicas em todas as localidades determinadas pela CONTRATANTE e o uso de *checklist*, de acordo com o Anexo II – A, contendo todos os itens e pontos a serem verificados em cada visita pelo(a) técnico(a). O uso de *checklist* para o correto registro dos atendimentos é fundamental, pois garante a precisão e a rastreabilidade dos serviços prestados. Ainda, o registro é questão fundamental para correta gestão dos chamados na plataforma de gestão de serviços, também contida nesta presente contratação. Além disso, a

CONTRATADA deve empregar uma '*Escalation List*' na medição e aferimento dos serviços prestados, que embasará o pagamento do serviço de acordo com o nível do atendimento de fato executado, assegurando que todas as demandas, tanto em termos de urgência quanto de prioridade, sejam atendidas de maneira eficiente e de acordo com os termos estabelecidos pela CONTRATANTE;

3.1. Condições de execução

3.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

3.1.1.1. Início da execução do objeto: em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a contar da assinatura do contrato;

3.1.1.2. Os serviços serão prestados pela CONTRATADA nas dependências dos ambientes dos órgãos centrais (FDE/SEDUC), DEs e UEs, nas seguintes condições:

3.1.1.2.1. Serviços de Suporte ao Usuário - diurno (matutino/vespertino) e noturno (sem adicional), em dias úteis, de segunda a sexta-feira, durante 8 horas diárias a ser definida pela CONTRATANTE, obrigatoriamente entre 06:00h e 22:00h, perfazendo jornada de 40 (quarenta) horas semanais;

3.1.1.2.2. Serviço de suporte técnico volante nas UEs da rede, com cada UE sendo contemplada com, pelo menos uma visita de um técnico uma vez por semana, seja essa preventiva ou sob demanda específica;

3.2. Papel do NIT

3.2.1. Caberá ao NIT (Núcleo de Informação e Tecnologia) fiscalizar o trabalho dos técnicos contratados, auxiliar no controle dos chamados, direcionar os técnicos, fiscalizar a execução dos serviços *in loco* (na ponta) e fazer a devida comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE. Além disso, o NIT deve garantir que todos os procedimentos sejam realizados conforme os padrões estabelecidos e que os serviços prestados estejam alinhados com as expectativas da CONTRATANTE. Ainda, o NIT também será responsável por monitorar a qualidade dos serviços, assegurar que os prazos e tipo de prioridade/demanda/urgência dos chamados sejam cumpridos. Este papel inclui a mediação de quaisquer questões ou conflitos que possam surgir entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, garantindo uma comunicação eficiente e transparente para resolver problemas rapidamente e manter a satisfação de todas as partes envolvidas.

3.3. **Localidades de atendimento**

3.3.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços, não exaustivamente, em todas as localidades contidas no Anexo I - B, o qual contém a relação de todas as Unidades Escolares (UEs), Diretorias de Ensino (DEs) e órgãos centrais (FDE/-SEDUC-SP).

3.3.2. A prestação dos serviços deverá obedecer a distribuição territorial conforme disposto no Anexo I – A, em relação à alocação de recursos de acordo com a aquisição de lotes por diferentes licitantes, conforme tabela resumo da distribuição de postos abaixo.

Lote regional	**Quantidade de Diretorias de Ensino**	**Quantidade de Unidades Escolares**	**Analistas Junior**	**Analistas Pleno**	**Analistas Sênior**	**Gestores**
Lote 1 - Capital	13	1056	105	4	9	4
Lote 2 - Região Metropolitana de SP (exceto capital)	15	1053	106	9	6	4

Lote 3 - Interior	39	1607	161	31	8	7
Lote 4 - Leste	24	1320	132	16	8	5
Total Geral	91	5036	504	60	31	20

3.3.3. Eventualmente a CONTRATANTE poderá solicitar atendimento em localidades de interesse não contidas no rol do Anexo I - A, determinados pela CONTRATANTE dentro do Estado de São Paulo, sendo que a alocação dos postos de serviços e suas rotas serão definidas pela CONTRATANTE, em comum acordo com a gestão do projeto.

3.3.4. Os Diretores dos Núcleos de Informações e Tecnologia (NITs) de suas respectivas Diretorias de Ensino (DEs) terão participação ativa na definição de rotas e alocação, considerando a expertise e pleno conhecimento da situação da ponta.

3.3.5. Qualquer atendimento solicitado para localidades fora da relação contida no Anexo I - A, a exemplo de eventos externos, deverá ser previamente comunicada à SEDUC-SP pelo Nível de Gestão do Serviço para aprovação dos órgãos centrais e conseguinte deliberação da prestação do atendimento.

3.4. **Visitas**

3.4.1. O roteiro de visitas nas Unidades Escolares (UEs) de cada Diretoria de Ensino (DE) será proposto previamente pela CONTRATADA, de acordo com deliberação e necessidade apontadas pelos NITs das DEs, que farão o monitoramento dos resultados.

3.4.2. Durante as visitas, deverão ser executados todos os procedimentos contidos no checklist (Anexo II - A) para verificação e atualização *in loco* das condições do ambiente.

3.4.3. O roteiro de visitas poderá sofrer alterações de acordo com a escala de priorização contida neste anexo em relação ao impacto e a urgência de fatores determinantes, a ser definido pelos gestores em consonância com os NITs das DEs, que farão a comunicação e redirecionamento dos recursos de campo para atendimento dentro dos prazos estabelecidos.

3.4.4. A CONTRATADA, periodicamente, acordado com a CONTRANTE ou *ad hoc*, quando solicitada, apresentará relatório de todas as visitas *in loco*, contendo a quantidade de chamados remotos atendidos e encerrados, considerando que todas as localidades determinadas pela CONTRANTANE devem ser visitadas/vistoriadas periodicamente.

3.4.5. Cada relatório de visita *in loco* deve ser elaborado e compartilhado digitalmente dentro do fluxo de chamados da plataforma de gestão.

3.5. **Checklist**

3.5.1. O checklist do relatório da visita *in loco* poderá ser alterado conforme necessidade da CONTRATANTE, porém deverá conter minimamente:

a. Discriminação dos serviços prestados, conforme o nível descrito neste Termo de Referência;
b. Descrição do nível;
c. Local da execução dos serviços;
d. Tempo de atendimento;
e. Atestação pelo(a) acompanhante da visita/responsável pela unidade escolar.

3.5.2. A FDE/SEDUC-SP elaborou um modelo de checklist, contido no Anexo II - A, que reúne todas as demandas e verificações mínimas que devem ser seguidas/executadas nas visitas *in loco* a serem feitas pela CONTRATADA:

3.6. **Acordo de nível de serviço (SLA)**

3.6.1. As ocorrências nas dependências da CONTRATANTE serão classificadas a partir dos critérios de impacto e urgência das tabelas expostas abaixo:

NÍVEIS	**IMPACTO de fatores determinantes**
ALTO	• Incidentes ou problemas que causem impacto negativo generalizado na execução de atividades desenvolvidas pela FDE/SEDUC-SP (aplicação de provas, preenchimento de formulários, coleta de dados do Censo, dentre outras); • Qualquer incidente ou problema relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento de um, ou mais equipamentos, serviços ou sistemas críticos de uso coletivo.
MÉDIO	• A falha afeta o trabalho diário de vários usuários, mas não inviabiliza os trabalhos de toda uma área ou unidade da organização; • O equipamento ou serviço está operacional, mas apresenta algumas funções, com erros; • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impede o trabalho principal do usuário;
BAIXO	• 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.

NÍVEIS	**URGÊNCIA de fatores determinantes**
ALTO	• O equipamento ou o serviço precisa ser estabelecido imediatamente; • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; • A área de atividade ou sistema afetados são críticos; • A escola encontra-se com dificuldades técnicas de conexão às plataformas digitais necessárias à Educação.
MÉDIO	• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível;
BAIXO	• Não há possibilidade de intervenção imediata por parte do usuário; • O serviço pode ser agendado para uma data específica.

3.6.2. Com base na definição do impacto, urgência e sua combinação, será dado o nível de prioridade de atendimento.

	URGÊNCIA	**URGÊNCIA**	**URGÊNCIA**
IMPACTO	**Alta**	**Média**	**Baixa**
Alto	1	2	2

Médio	1	2	3
Baixo	2	3	3

3.6.3. Com base no nível de prioridade definido, o acordo de nível de serviço - SLA exigido seguirá a tabela abaixo:

Prioridade	**Prazo para atendimento**	**Prazo solução paliativa ou definitiva**	**Prazo para solução definitiva (em caso de solução paliativa)**
1	30 minutos úteis	4h úteis	1 dia útil
2	4 horas úteis	2 dias úteis	3 dias úteis
3	8 horas úteis	3 dias úteis	4 dias úteis

3.6.4. A empresa deverá possuir um núcleo devidamente estruturado, automatizado e equipado para visualização de chamados relacionados aos serviços prestados, que atenda os seguintes requisitos mínimos:

3.6.4.1. O atendimento será baseado no modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*);

3.6.4.2. É de responsabilidade da CONTRATADA buscar informações complementares para a correta definição do defeito/falha e do serviço a ser realizado, assim como das peças e componentes necessários para o conserto do equipamento. Dessa forma, não caberá qualquer alegação de não atendimento aos prazos definidos devido a imprecisões no chamado efetuado pela CONTRATANTE.

3.6.5. O SLA deverá ser congelado e ou flexibilizado em casos específicos, como:

3.6.5.1. Intervenções que dependam de ações de terceiros;

3.6.5.2. Destaque de técnicos para atendimentos pré acordados;

3.6.5.3. Situações pontuais que deverão ser repassadas e atestadas pela contratante.

3.6.6. A partir do início do serviço, será utilizada a métrica SLO (objetivo de nível de serviço) para aferição dos serviços nos primeiros 90 dias da operação, podendo este ser prorrogado por igual período caso acordado pelo contratante.

3.6.6.1. Após o fim da vigência da medição por critérios de SLO, a contratada poderá apresentar proposta de revisão dos critérios de SLA, com base em métricas e justificativas.

4. Pagamento do serviço

4.1. Está condicionado ao cumprimento de todas as obrigações contratuais e exigidas no Termo de Referência e no Anexos I, II e III da presente contratação;

4.2. A remuneração dos serviços prestados também inclui o atendimento das demandas de acordo com o SLA das demandas e detalhados por meio do Anexo III - A, conjuntamente com cálculos parametrizados de aferição de serviço, devidamente descritos no escopo do Anexo III – Critérios de medição e pagamento do serviço (IMR);

4.3. O descumprimento dos parâmetros estabelecidos pelos documentos supervenientes acarretará

descontos na remuneração dos serviços prestados.

5. Materiais a serem disponibilizados

5.1. A CONTRATADA deve disponibilizar os meios materiais, logísticos e tecnológicos para prestação do serviço, seguindo o escopo do Termo de Referência e os respectivos anexos. Esses meios devem incluir equipamentos de *hardware* e *software* adequados, infraestrutura de rede, e recursos humanos capacitados para a execução eficiente das atividades descritas. A CONTRATADA deverá fornecer a todos seus técnicos alocados em ambientes da CONTRATANTE aparelho celular, com finalidade de comunicação durante o expediente, bem como uma maleta de ferramentas contendo, minimamente, dentre cada modalidade:

5.1.1. O aparelho celular deve comportar aplicações de mensagens instantâneas, bem como interface para possibilidade de gerenciamento de chamados via *e-ticket* e comunicação efetiva com a CONTRATADA e os *stakeholders* (NITs) da CONTRATANTE;

5.1.2. A maleta com o kit de ferramentas deverá conter, obrigatoriamente, os itens para atendimento:

a. Alicate de bico;
b. Alicate para crimpar RJ45;
c. Alicate de corte;
d. Cabos UTP;
e. Conectores RJ45;
f. Pincel para limpeza;
g. Testador localizador de cabos;
h. Chave de fenda 1/8x4;
i. Chave de fenda 3/16x5;
j. Chave Philips;
k. Desencapador de cabos;
l. Estilete largo;
m. Voltímetro;
n. HD externo
o. Limpa contato;
p. Multímetro;
q. Velcro.

5.1.3. Os itens passíveis de consumo deverão ser repostos sempre que necessário, em até 2 dias úteis.

5.2. A CONTRATADA não deverá incluir equipamentos na rede (wireless ou cabeada) sem a devida autorização da equipe da SEDUC e FDE.

5.3. A CONTRATADA deve fornecer aos seus técnicos vestimentas condizentes com a atividade a ser desempenhada nas localidades determinadas pela CONTRATANTE, de acordo com a segurança do trabalho e compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse de custo aos técnicos. Ainda, as peças devem ser confeccionadas com tecido e material de qualidade apropriados para que os técnicos executem o trabalho objeto desta contratação.

5.4. A CONTRATADA deverá fornecer crachá de identificação e documentação necessária aos prestadores de serviço, principalmente considerando que parte do escopo de trabalho será executado em Unidades Escolares (UEs), onde há a necessidade da devida identificação dos prestadores de serviço, por se tratar de ambiente com necessidade de reforço nos procedimentos de segurança, já que abriga menores de idade.

6. Locomoção

6.1. Caberá à CONTRATADA providenciar meios de transporte, respeitando as legislações vigentes, para haver cumprimento dos requisitos de frequência de visitas, já supracitados nesse documento conforme Anexo I – A, com os respectivos endereços das Unidades Escolares (UEs), Diretorias de Ensino (DEs) e dos órgãos centrais (FDE/SEDUC-SP). Havendo necessidade de atendimento em outros locais, dentro do Estado de São Paulo, permanece o cumprimento das condições pré-estabelecidas;

6.2. Não haverá reembolso de transporte ou quilometragem, materiais de consumo, equipamentos, alimentação, encargos sociais, previdenciários ou quaisquer outros custos inerentes à prestação dos serviços para a CONTRATADA, seus prepostos ou empregados, sendo que o preço apresentado na proposta comercial deverá contemplar todas as despesas diretas ou indiretas;

Anexo III – Critérios de medição e pagamento do serviço (IMR)

1. Informações Gerais

SEI Nº 229.00022233/2024-38

2. Introdução

A Fundação para Desenvolvimento da Educação (FDE) tem por objeto a constituição de Ata de Registro de Preços para contratação de empresa para a prestação de serviços contínuos de Tecnologia da Informação e Comunicação, compreendendo as atividades de suporte técnico para atendimento à rede pública estadual de ensino de São Paulo. A presente contratação abrange, não exaustivamente: serviços de suporte técnico localmente nas dependências da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo (SEDUC-SP) e da Fundação para Desenvolvimento da Educação (FDE); instalação, configuração e apoio (no uso) de *softwares*; gestão e controle de inventários; manutenção das salas técnicas; fornecimento de plataforma de gestão de chamados, própria ou de terceiros e integração com o parque tecnológico da SEDUC-SP para controle do atendimento prestado aos órgãos centrais, às Diretorias de Ensino (DEs) e as Unidades Escolares (UEs) da SEDUC-SP, bem como à FDE.

3. Medição dos serviços

A medição dos serviços será realizada com base na verificação e validação dos chamados técnicos por meio dos Núcleos de Informações Tecnológica (NITs). Esses são fundamentais na verificação dos chamados e fiscalização técnica do serviço prestado pela CONTRATADA. Caso não haja apontamentos feitos pelos NITs, assume-se que o serviço foi corretamente prestado em sua integralidade, de acordo com todos os requisitos da presente contratação;

4. Cálculo de medição de serviços

4.1. A CONTRATADA entregará relatório contendo os quantitativos totais mensais dos serviços efetivamente realizados.

4.2. A CONTRATADA deverá apresentar no mês subsequente da execução do serviço o relatório para atestação;

4.3. A atestação ocorrerá através dos Serviços de Suporte ao Usuário - Posto de Serviço/Mês, onde serão apurados, ao final de cada mês, os quantitativos efetivamente realizados e a qualidade do serviço.

4.4. A CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA a autorização para emissão da nota fiscal;

4.5. Em relatório demonstrativo mensal da execução dos serviços, a CONTRATANTE apresentará à

CONTRATADA o número de postos de trabalho executados no mês de referência e eventual redutor de serviço para desconto (em percentual).

4.6. A cada mês referência de execução e faturamento dos serviços, a CONTRATADA considerará para faturamento o valor total (número de postos de serviço executados multiplicado pelo valor unitário), aplicando-se valor de desconto referente ao redutor de postos de trabalho obtido.

4.7. Para os técnicos de suporte e para os gestores, o critério de aplicação do redutor dos serviços deverá obedecer a seguinte sistemática:

4.7.1. VALOR TOTAL FATURAMENTO PREVISTO (TFP) = Quantidade de Postos de Serviço Previstos no mês de referência * Preço Unitário;

4.7.2. NÚMERO TOTAL DE HORAS PREVISTAS (HRSPRE) = Postos de Serviço Previstos no mês de referência * Número de dias uteis do mês de referência (segunda à sexta) * 8 horas diárias previstas;

4.7.3. NÚMERO DE HORAS NÃO ATENDIDAS (HRSNA);

4.7.4. REDUTOR DE QUALIDADE 1 (RQ1) = (HRSNA / HRSPRE);

4.7.5. NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES ATENDIDOS (TIA);

4.7.6. NÚMERO DE INCIDENTES ATENDIDOS FORA DO PRAZO (IAFP);

4.7.7. O número de incidentes atendidos fora do prazo será calculado por meio da ponderação dos níveis de chamados como segue: (1,5*Chamados prioridade 1) + (1*Chamados prioridade 2) + (0,5*Chamados prioridade 3), de acordo com 3.6. do Anexo II;

4.7.8. REDUTOR DE QUALIDADE 2 (RQ2) = (10% * IAFP / TIA);

4.7.9. VALOR A FATURAR = TFP * (1 – RQ1) * (Máx 5% * (1 – RQ2));

4.7.10. O valor percentual descontado em relação ao RQ2 não poderá exceder os 5% no cálculo do valor a faturar;

4.7.11. Adoção do fator “horas” supracitados, bem como do requisito ‘*Escalation List’* contido no Anexo II – Modelo de execução do objeto, possui a única finalidade de auxiliar no cálculo da composição da remuneração, constituindo-se em apenas um dos elementos que compõem o valor do posto de serviço. Isto posto, a adoção do referido critério de aplicação do redutor de serviços não pressupõe a constituição de relação de pessoalidade e/ou subordinação, representando, consequentemente, a prestação de um serviço que representa uma atividade meio no escopo de atuação da SEDUC - SP.

4.8. Cronograma físico para medição do serviço será estipulado nas seguintes quantidades:

Mês de Referência	**Serviços de Suporte ao Usuário - Nível Júnior - Posto de Serviço/Mês**	**Serviços de Suporte ao Usuário- Nível Pleno - Posto de Serviço/Mês**	**Serviços de Suporte ao Usuário- Nível Sênior - Posto de Serviço/Mês**	**Serviços de Gestão - Posto de Serviço/Mês**
	Unidade/mês	Unidade/mês	Unidade/mês	Unidade/mês
Mês 1	504	60	31	20
Mês 2	504	60	31	20
Mês 3	504	60	31	20

Mês 4	504	60	31	20
Mês 5	504	60	31	20
Mês 6	504	60	31	20
Mês 7	504	60	31	20
Mês 8	504	60	31	20
Mês 9	504	60	31	20
Mês 10	504	60	31	20
Mês 11	504	60	31	20
Mês 12	504	60	31	20
Mês 13	504	60	31	20
Mês 14	504	60	31	20
Mês 15	504	60	31	20
Mês 16	504	60	31	20
Mês 17	504	60	31	20
Mês 18	504	60	31	20
Mês 19	504	60	31	20
Mês 20	504	60	31	20
Mês 21	504	60	31	20
Mês 22	504	60	31	20
Mês 23	504	60	31	20
Mês 24	504	60	31	20

Observação: A tabela será aplicada de acordo com a distribuição de recursos para cada lote, conforme Termo de Referência.

4.9. A título de referência para formação de preços dos serviços a serem contratados, o Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados e Tecnologia da Informação do Estado de São Paulo (Sindpd) disponibilizou uma pesquisa de salários realizada em 2025 nos quais os cargos abaixo são relacionados com os serviços a serem contratados:

Item	Cargo (Pesquisa SINDPD)	Salário Mínimo	Serviços a serem contratados
1	Analista de Infraestrutura / Analista de Suporte -Nível Júnior – Empresa Grande	R$ 4.500,00	Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Júnior - Posto de Serviço/Mês
2	Analista de Infraestrutura / Analista de Suporte -Nível Pleno –Empresa Grande	R$ 6.000,00	Serviços de Suporte ao Usuário – Nível Pleno - Posto de Serviço/Mês

3	Analista de Infraestrutura / Analista de Suporte -Nível Sênior – Empresa Grande	R$ 8.500,00	Serviços de Suporte ao Usuário Nível Sênior - Posto de Serviço/Mês
4	Supervisor / Coordenador de Tecnologia – Empresa Grande	R$ 16.000,00	Serviços de Gestão - Posto de Serviço/Mês

Disponível em: (https://sindpd.org.br/2025/01/01/pesquisa-de-salarios/)

4.10. Para referência, os benefícios do prestador de serviço devem estar em conformidade com os termos estipulados na convenção coletiva celebrada entre o sindicato dos trabalhadores e a empresa, ou o sindicato patronal.

5. Demonstração de simulação de cálculo

5.1. A planilha Anexo III - A, do item 4 deste anexo, será utilizada como meio de cálculo para medição e aferição do serviço para fins de comprovação da execução e faturamento dos serviços prestados. A planilha será preenchida mensalmente com os dados referentes aos chamados atendidos, detalhando o número de postos de serviço executados e horas trabalhadas, sempre conforme observações dos NITs. Este documento será essencial para a validação dos serviços antes do processamento do pagamento, garantindo que todas as etapas contratuais sejam rigorosamente cumpridas;

Anexo IV – Descrição do ambiente de rede das Unidades Escolares e Diretorias de Ensino

1. Informações Gerais

SEI nº 229.00022233/2024-38

2. Introdução

A Fundação para Desenvolvimento da Educação (FDE) tem por objeto a constituição de Ata de Registro de Preços para contratação de empresa para a prestação de serviços contínuos de Tecnologia da Informação e Comunicação, compreendendo as atividades de suporte técnico para atendimento à rede pública estadual de ensino de São Paulo. A presente contratação abrange, não exaustivamente: serviços de suporte técnico localmente nas dependências da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo (SEDUC-SP) e da Fundação para Desenvolvimento da Educação (FDE); instalação, configuração e apoio (no uso) de *softwares*; gestão e controle de inventários; manutenção das salas técnicas; fornecimento de plataforma de gestão de chamados, própria ou de terceiros e integração com o parque tecnológico da SEDUC-SP para controle do atendimento prestado aos órgãos centrais, às Diretorias de Ensino (DEs) e as Unidades Escolares (UEs) da SEDUC-SP, bem como à FDE.

3. Objetivo da Contratação

A Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE) visa contratar empresa especializada para prestação de serviços contínuos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo:

- Suporte técnico presencial nas unidades da SEDUC-SP e FDE;
- Instalação, configuração e apoio ao uso de softwares;
- Gestão de inventário de ativos de rede;
- Manutenção de salas técnicas;
- Fornecimento e operação de plataforma de gestão de chamados;
- Integração com o parque tecnológico da SEDUC-SP.

4. Panorama do Parque Tecnológico

O parque tecnológico de infraestrutura de segurança de rede da Secretaria de Estado da Educação de São Paulo é composto por mais de 5.200 (cinco mil e duzentas) localidades, entre unidades escolares, diretorias de ensino e prédios do órgão central, nestas localidades temos instalado e em funcionamento:

- 5.200 links de internet - Intragov;
- 1.250 links dedicados – Sdwan;
- 5.200 firewalls;
- 20.000 switches;
- 60.000 access points.

5. Descrição do Ambiente de Rede das Escolas e Diretorias de Ensino

Atualmente, as escolas e diretorias de ensino possuem uma conexão externa de rede, denominada INTRAGOV. Esta conexão é mantida pela empresa TELEFÔNICA/VIVO através de uma linha digital especialmente dedicada com velocidades, na sua grande maioria, de 100Mpbs.

Esta conexão chega até as localidades por meio de um modem e roteador, ambos pertencentes à TELEFÔNICA/VIVO. Estes equipamentos encontram-se instalados em um rack denominado rack INTRAGOV, e este rack comporta:

- Para as mais de 5.200 (cinco mil e duzentas) escolas e núcleos de tecnologia: um ou mais patch panels, 1 (um) Firewall Fortigate 60F e de 1(um) a 15(quinze) Switches HP V1910/20/30-24G, dependendo do cenário implantado.
- Para as 91 (noventa e uma) diretorias de ensino: um ou mais patch panels, um ou mais voice panels, 1 (um) Firewall Fortigate 100F e de 5(cinco) a 20(vinte) Switches HP V1910/20/30-24G, dependendo do cenário implantado.

A grande maioria destas escolas, além da rede externa INTRAGOV, possui uma segunda conexão externa provida por outros programas, sendo esta gerenciada pela concessionária local de telecomunicações.

Esta conexão difere da conexão INTRAGOV, uma vez que se presta exclusivamente ao acesso à Internet e a outra diferença é que esta conexão é feita através de um número IP público e válido no contexto da Internet.Uma vez que outros ambientes da escola nem sempre se localizam próximos ao rack INTRAGOV, os switches são distribuídos em outros racks, dependendo da necessidade da localidade. Nestes racks o switch é cascateado ao primeiro através de um “uplink”, formando assim um único domínio de broadcast entre os switches. Este domínio de broadcast constitui a Sub-Rede Pedagógica.

Existe também uma Sub-Rede Administrativa. Os computadores desta sub-rede encontram-se conectados diretamente às portas do switch 01 - Intragov. Recentemente com o Projeto do WIFI, foi ativado uma terceira sub-rede, a qual dedicamos ao uso de internet sem fio. Desta forma, estas três sub-redes se mantêm isoladas, pois pertencem a domínios de broadcast diferentes. Em termos de segmentação lógica, estas três sub-redes se diferenciam pela finalidade e pelo tratamento que é dado a cada uma delas e o endereçamento ip é privado. O Firewall atua também como roteador e encaminha os pacotes das três sub-redes para a conexão INTRAGOV.

A Figura 1 ilustra a disposição dos equipamentos e a divisão das sub-redes nas unidades.

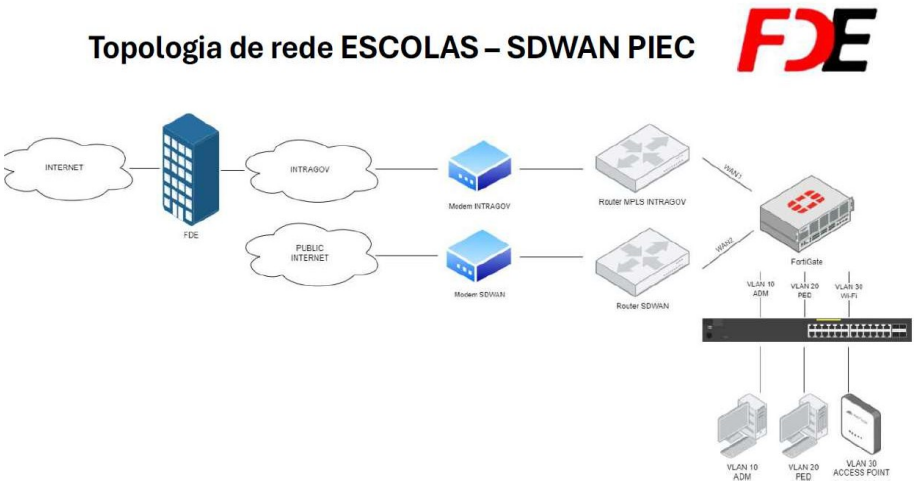
6. Gerenciamento e Monitoramento

- A FDE é responsável pela avaliação e monitoramento dos ativos da rede através de ferramentas e softwares centralizados. Além disso, a configuração lógica desses ativos também é de sua responsabilidade. A FDE mantém um NOC (Network Operations Center), que assegura a continuidade e a eficiência dos serviços de rede, permitindo uma resposta rápida a qualquer eventualidade e a manutenção da integridade da infraestrutura de TI;
- A CONTRATADA poderá ter acesso limitado ao monitoramento, de forma a subsidiar diagnósticos e

acompanhamentos necessários para o cumprimento das funções esperadas dos técnicos;

- A conexão INTRAGOV permite acesso a sistemas do Governo do Estado de São Paulo e à Internet;
- A plataforma de chamados deve integrar-se ao parque tecnológico para controle centralizado do atendimento.

Figura 1



Cassia Gomes da Silva
Gerente de Gestão de Recursos e Serviços

Mateus Nasser de Carvalho Romano
Assessor da Diretoria de Tecnologia da Informação

Isaura Teixeira de Souza
Respondendo pela Diretoria de Tecnologia da Informação conforme Portaria FDE n° 120/2025.

Anexo I A – Endereços

(Arquivo Eletrônico em Excel disponibilizado em www.fde.sp.gov.br e no sistema compras.gov)

Anexo II A – Modelo Check List

(Arquivo Eletrônico em Excel disponibilizado em www.fde.sp.gov.br e no sistema compras.gov)

Anexo III A – Simulação Faturamento FIELD

(Arquivo Eletrônico em Excel disponibilizado em www.fde.sp.gov.br e no sistema compras.gov)

Anexo I B – Lista De Equipamentos

(Arquivo Eletrônico em Excel disponibilizado em www.fde.sp.gov.br e no sistema compras.gov)

Documento assinado eletronicamente por **Cassia Gomes Da Silva**, **Gerente de Gestão de Recursos e Serviços**, em 23/12/2025, às 08:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **Luzia Valéria Sarno**, **Diretor de Tecnologia da Informação**, em 23/12/2025, às 09:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **Joao Paulo De Aquino**, **Gerente de Licitações**, em 23/12/2025, às 12:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Moura Moreira**, **Presidente**, em 23/12/2025, às 17:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **Helia Aparecida Arisa**, **Chefe do Departamento de Contratos**, em 26/12/2025, às 09:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **Maria Mariluce Da Silva Dias**, **Gerente de Contratos**, em 26/12/2025, às 10:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **Valter Santos de Lima Junior**, **Usuário Externo**, em 30/12/2025, às 14:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 , informando o código verificador **0093077480** e o código CRC **7909F592**.