



Belo Horizonte, 26 de dezembro de 2024.

Termo de Referência de Prestação de Serviços SEPLAG/DCGTIC Nº 4/2024

TERMO DE REFERÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

DATA	ÓRGÃO SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRAS
26/12/2024	Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG	16501566

RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO	SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA
Nome: Ausier Vinicius de Oliveira Santos E-mail: ausier.santos@planejamento.mg.gov.br	Diretoria Central de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - DCGTIC

SUMÁRIO

[OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO](#)
[FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO](#)
[REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO](#)
[MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO](#)
[CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO](#)
[PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO](#)
[MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO](#)
[FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR](#)
[HABILITAÇÃO](#)
[OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES](#)
[INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS](#)
[ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO](#)
[ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA](#)

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente termo de referência tem por objeto o Registro de Preços para a prestação de serviços contínuos de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação por meio da alocação de mão de obra com dedicação exclusiva, sob demanda, futura e eventual, visando a disponibilidade dos recursos e serviços de TIC para os ÓRGÃOS E ENTIDADES ANUENTES do Estado de Minas Gerais, e solicitados mediante ordens de serviço, limitado ao quantitativo máximo estimado, sem garantia de consumo mínimo e com pagamento em função de resultados, conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste documento.

LOTE	ITEM	CÓDIGO DO ITEM NO SIAD	DESCRIÇÃO DO ITEM NO CATMAS	COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM CATMAS	QUANTIDADE TOTAL	SALÁRIO BASE	FATOR-K	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR ANUAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO (5 ANOS)
	1	134732	Analista de suporte computacional Júnior	-		R\$ 3.067,14	1,95				
	2	134740	Analista de suporte computacional Pleno	-		R\$ 5.038,23	1,95				
	3	134759	Analista de suporte computacional Sênior	-		R\$ 6.491,70	1,95				
	4	134767	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	-		R\$ 16.535,61	1,95				
	5	134996	Administrador de banco de dados - Júnior	-		R\$ 4.553,91	1,95				

1	6	134775	Administrador de banco de dados - Pleno	-		R\$ 6.371,27	1,95				
	7	134783	Administrador de banco de dados - Sênior	-		R\$ 10.248,05	1,95				
	8	134791	Administrador de sistemas operacionais Júnior	-		R\$ 4.409,69	1,95				
	9	134805	Administrador de sistemas operacionais Pleno	-		R\$ 6.326,64	1,95				
	10	134813	Administrador de sistemas operacionais Sênior	-		R\$ 8.955,41	1,95				
	11	134651	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	-		R\$ 4.367,83	1,95				
	12	134708	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	-		R\$ 6.680,21	1,95				
	13	135003	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	-		R\$ 9.470,32	1,95				
	14	134678	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	-		R\$ 1.746,95	1,95				
	15	134686	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	-		R\$ 2.517,46	1,95				
	16	134694	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	-		R\$ 3.366,25	1,95				
	17	134988	Analista de sistemas de automação - Júnior	-		R\$ 5.036,23	1,95				
	18	134724	Analista de sistemas de automação - Pleno	-		R\$ 7.281,71	1,95				
	19	134716	Analista de sistemas de automação - Sênior	-		R\$ 9.558,34	1,95				
	20	134597	Administrador em segurança da informação - Júnior	-		R\$ 5.652,78	1,95				
	21	134600	Administrador em segurança da informação - Pleno	-		R\$ 7.933,56	1,95				
	22	134619	Administrador em segurança da informação - Sênior	-		R\$ 11.621,38	1,95				
	23	134627	Gerente de segurança da informação	-		R\$ 20.264,93	1,95				
	24	134635	Especialista em Cloud Pleno	-		R\$ 10.554,83	1,95				
	25	134643	Especialista em Cloud Sênior	-		R\$ 15.608,88	1,95				
	Soma										

1.1.1. O fator-k é um parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. Em outros termos, o Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador. O valor do fator-k de referência encontrado na pesquisa de preços do presente Registro de Preços é de 1,95 para estimativa do custo total da contratação, sendo admitida a variação do fator-k por posto de trabalho nas propostas dos licitantes.

1.1.2. As propostas comerciais devem considerar o campo "SALÁRIO BASE" da Tabela do item 1.1 como os salários fixados a serem pagos aos profissionais.

1.1.3. Convém registrar que as quantidades informadas de postos de trabalho são estimadas e servem apenas como referência, não havendo compromisso do CONTRATANTE em contratá-las em sua totalidade ou conforme a distribuição prevista, uma vez que não há garantia de consumo mínimo de serviços para a contratação.

1.2. Caracterização do Objeto:

1.2.1. O objeto desta contratação é caracterizado como comum, pois apresenta padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar (85440688) do processo SEI 1500.01.0167054/2024-79.

1.2.1.1. Não há obrigatoriedade do Contratante em requisitar uma quantidade mínima de profissionais.

1.2.1.2. A empresa contratada deverá fornecer mão de obra com dedicação exclusiva e especializada.

1.2.1.3. A contratação dos serviços não estabelece qualquer vínculo de natureza empregatícia ou de responsabilidade entre o Contratante e os agentes, prepostos, empregados ou demais pessoas do Contratado designadas para a execução do objeto, sendo o Contratado a única responsável por todas as obrigações e encargos decorrentes das relações de trabalho entre ela e seus profissionais ou contratados, previstos na legislação pátria vigente, seja trabalhista, previdenciária, social, de caráter securitário ou qualquer outra.

1.2.1.4. O Contratado, por si, seus agentes, prepostos, empregados ou qualquer encarregado, assume inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados, diretamente, ao Contratante, seus servidores ou terceiros, produzidos em decorrência da execução do objeto contratado, ou da omissão em executá-lo, resguardando-se ao Contratante o direito de regresso na hipótese de ser compelido a responder por tais danos ou prejuízos.

1.2.1.5. O Contratante reserva para si o direito de não aceitar ou receber qualquer produto ou serviço em desacordo com o previsto neste Termo, ou em desconformidade com as normas legais ou técnicas pertinentes ao seu objeto, podendo rescindir a contratação nos termos do previsto nos artigos 115 e 155 da Lei Federal nº 14.133/11, assim como aplicar o disposto no parágrafo 7º do artigo 90 da referida norma, sem prejuízo das sanções previstas.

1.2.1.6. Qualquer tolerância por parte do Contratante, no que tange ao cumprimento das obrigações ora assumidas pelo Contratado, não importará, em hipótese alguma, em alteração contratual, novação, transação ou perdão, permanecendo em pleno vigor todas as condições do ajuste e podendo o Contratante exigir o seu cumprimento a qualquer tempo.

1.2.1.7. O Contratado guardará e fará com que seu pessoal guarde sigilo sobre dados, informações e documentos fornecidos pelo Contratante ou obtidos em razão da execução do objeto contratual, sendo vedada toda e qualquer reprodução dos mesmos, durante a vigência e mesmo após o seu término.

1.2.1.8. Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pelo Contratado durante a execução do objeto contratado serão de exclusiva propriedade do Contratante, não podendo ser utilizados, divulgados, reproduzidos ou veiculados, para qualquer fim, senão com a prévia e expressa autorização deste, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal, nos termos da legislação pátria vigente.

1.2.1.9. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas corporativos, sistemas de *backup*, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional que compreendem a implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados ao monitoramento e à sustentação de infraestrutura de TIC. A operação de infraestrutura de serviços de TIC deve apoiar a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações do órgão, buscando o máximo de disponibilidade possível, a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado. Por apresentar um grau de complexidade e rotinas heterogêneas e requererem experiência, conhecimentos e habilidades específicas pelos profissionais alocados, portanto, deverão ser divididos em equipes especializadas, de forma que os profissionais alocados deverão estar aptos a desenvolver as atividades relacionadas no catálogo de serviços, de acordo com sua especialidade.

1.3. Lotes exclusivos para microempresas e empresas de pequeno porte:

1.3.1. A participação na presente contratação é aberta a todos (sem exclusividade ou reserva de lotes para microempresas, empresas de pequeno porte e equiparados aos benefícios do Decreto nº 47.437, de 2018, e Lei Complementar nº 123, de 2006), considerando os termos da **Nota Técnica nº XX (A SER ELABORADA APÓS ADESAO)**.

1.4. Do Registro de Preço:

1.4.1. Adota-se o procedimento de Sistema de Registro de Preço na presente contratação, considerando o disposto no inciso III do art. 3º do Decreto nº 48.779, de 2024.

1.4.2. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preço será de 1 ano, contado da publicação no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, prorrogável por igual período, na forma do art. 20 do Decreto nº 48.779, de 2024.

1.4.3. É vedada a participação do órgão ou da entidade em mais de uma ARP com o mesmo objeto no prazo de validade daquela de que já tiver participado, salvo na ocorrência das seguintes hipóteses:

1.4.3.1. Existência de ata que tenha registrado quantitativo inferior ao máximo previsto neste Registro de Preços;

1.4.3.2. Exaurimento ou insuficiência do quantitativo para atendimento do participante na ata de registro de preços em vigor;

1.4.3.3. Aproximação do término da vigência da ARP em vigor, na hipótese de contratações sucessivas do objeto;

1.4.3.4. Apuração, em andamento, de ocorrência de hipótese que acarrete o cancelamento da ARP em vigor, nos termos do art. 28 do Decreto nº 48.779, de 23 de fevereiro de 2024.

1.4.4. Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública federal, estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de Intenção de Registro de Preços (IRP) poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados os requisitos constantes na Ata de Registro de Preço.

1.4.4.1. As aquisições ou as contratações adicionais de não participantes não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ARP para o órgão ou a entidade gerenciadora e para os órgãos ou as entidades participantes.

1.4.4.2. O quantitativo decorrente das adesões de não participantes à ARP não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ARP para o órgão ou a entidade gerenciadora e para os órgãos ou as entidades participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à ARP.

1.4.5. O regramento detalhado quanto à gestão e execução da Ata de Registro de Preço está previsto na própria Ata.

1.5. Da Contratação:

1.5.1. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos contado do primeiro dia útil subsequente à divulgação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, podendo ser prorrogado até o limite máximo de 10 (dez) anos, mediante celebração de termos aditivos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

1.5.1.1. O serviço é enquadrado como continuado, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar (85440688) do processo SEI 1500.01.0167054/2024-79.

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

1.5.3. Encerrado o procedimento licitatório, o representante legal do licitante declarado vencedor será convocado para firmar o termo de contrato de acordo com o art. 95 da Lei Federal nº 14.133/2021.

1.5.4. A prorrogação citada no subitem 1.5.1 ocorrerá caso sejam preenchidos, de forma simultânea, os requisitos abaixo enumerados, e autorizado formalmente pela autoridade competente:

1.5.4.1. Prestação regular dos serviços;

1.5.4.2. Não aplicação de punições de natureza pecuniária por 3 (três) vezes ou mais, exceto quanto a penalidades aplicadas por atraso na entrega da garantia;

1.5.4.3. Manutenção do interesse pelo Contratante na realização do serviço;

- 1.5.4.4. Manutenção da vantajosidade econômica do valor do contrato para a administração; e
- 1.5.4.5. Concordância expressa do Contratado pela prorrogação.
- 1.5.5. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.
- 1.5.6. O Contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 1.5.7. Em nenhuma hipótese a vigência contratual será prorrogada obrigatória, automática ou tacitamente, dependendo, em cada ocasião, da concordância de ambas as partes, formalizadas em Termo Aditivo, a respeito das obrigações contratuais.
- 1.5.8. Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser repactuados, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, conforme art. 135 da Lei Federal nº 14.133/2021, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 1.5.9. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:
- 1.5.9.1. 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 ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
- 1.5.9.2. Para os custos decorrentes do mercado: a partir da apresentação da proposta.
- 1.5.10. O direito a que se refere deverá ser efetivamente exercido mediante pedido formal da contratada.
- 1.5.10.1. Em até 1 (um) ano após o da data da homologação do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho que fixou o novo salário normativo da categoria profissional abrangida pelo contrato objeto do pedido de repactuação para os custos do item 1.5.9.1.
- 1.5.10.2. Em até 180 dias após o atingimento do lapso de 12 (doze) meses a que se refere o caput do item 7.2 sob pena de preclusão do direito ao seu exercício para os custos do item 1.5.9.2.
- 1.5.11. 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.
- 1.5.12. Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela apostilada.
- 1.5.13. A repactuação deve ser solicitada pelo Contratado precedida de cálculo e demonstração analítica do aumento ou redução dos custos, obedecidos os critérios estabelecidos em planilha de formação de preços, ou do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação, e tendo como limite a média dos preços praticados no mercado em geral.
- 1.5.14. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade da repactuação 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 14.133/2021).
- 1.5.15. 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 14.133/2021).
- 1.5.16. 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.
- 1.5.17. 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 14.133/2021).
- 1.5.18. Quando a repactuação solicitada se referir aos custos da mão de obra, o contratado efetuará a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato.
- 1.5.19. A repactuação para os custos decorrentes da mão de obra do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.
- 1.5.20. Quando a repactuação solicitada pelo contratado se referir aos custos decorrentes do mercado, o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, com base na seguinte fórmula:
- 1.5.20.1. $R = V (I - I^0) / I^0$, onde:
- 1.5.20.2. R = Valor de repactuação procurado;
- 1.5.20.3. V = Valor contratual correspondente à parcela dos custos decorrentes do mercado a ser repactuado;
- 1.5.20.4. I^0 = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data de apresentação da proposta;
- 1.5.20.5. I = Índice relativo ao mês da repactuação.
- 1.5.21. No caso de atraso ou não divulgação do índice de repactuação, 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 à repactuação de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 1.5.22. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 1.5.23. 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.
- 1.5.24. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para repactuação do preço do valor remanescente dos custos decorrentes do mercado, por meio de termo aditivo.
- 1.5.25. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado, 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.
- 1.5.26. 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.
- 1.5.27. 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.
- 1.5.28. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 1.5.29. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.
- 1.5.30. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção 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 atualizados, sob pena de preclusão.

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

1.5.32. O contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços em até *1 (um) mês*, contado da data do fornecimento, pelo contratado, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados (art. 92, § 6º, c/c o art. 135, § 6º).

1.5.33. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto o contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo contratante para a comprovação da variação dos custos.

1.5.34. A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.

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

1.5.36. Havendo alteração do preço registrado na ata que subsidiou esta contratação, o preço deste contrato poderá ser revisto e adequado.

1.5.37. O contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

1.5.38. A majoração da tarifa de transporte público gera a possibilidade de revisão do item relativo aos valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços do presente Contrato, desde que comprovada pelo contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços contratados.

1.5.39. A revisão dos custos relativos ao vale-transporte será formalizada por apostilamento.

1.5.40. O Contrato poderá ser extinto:

1.5.40.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos elencados nos incisos I a V, VIII e IX do art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

1.5.40.2. Por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração.

1.5.40.3. Na forma, pelos motivos e em observância às demais previsões contidas nos artigos 137 a 139 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

1.5.41. Os casos de extinção do contrato deverão ser formalmente motivados, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

1.5.42. Ocorrendo a extinção do Contrato e não sendo devida nenhuma indenização, reparação ou restituição por parte do Contratado, o Contratante responderá pelo preço dos serviços estipulado na Cláusula própria do “Preço e da Forma de Pagamento”, devido em face dos trabalhos efetivamente executados pelo Contratado, ou dos produtos entregues, até a data da extinção.

1.6. Descrição da Solução

1.6.1. A contratação de serviços de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá possibilitar que diferentes órgãos e entidades do Estado de Minas Gerais:

1.6.1.1. Proporcionar o pleno funcionamento do parque computacional dos órgãos e entidades;

1.6.1.2. Aumentar a produtividade das equipes de TIC dos órgãos e entidades com atendimentos de forma padronizada e ágil;

1.6.1.3. Ampliar e potencializar as atividades de sustentação de infraestrutura, respondendo à crescente demanda por redução de falhas e aumento da disponibilidade do ambiente de TIC;

1.6.1.4. Reduzir impactos das ameaças cibernéticas;

1.6.1.5. Ampliar as possibilidades de promoção de análises de produtividade e qualidade através da aplicação de métricas objetivas, iterativas e inter-relacionadas visando a elevar o conhecimento do negócio e melhorar a gestão estratégia dos serviços;

1.6.1.6. Aprimorar o planejamento, a execução e o monitoramento dos serviços de operação de infraestrutura;

1.6.1.7. Aprimorar o atendimento às necessidades negociais das áreas finalísticas da SEPLAG e dos órgãos e entidades anuentes;

1.6.1.8. Aprimorar o controle e a conformidade sobre resultados, contratos e processos relacionados à área de operação de infraestrutura;

1.6.1.9. Ampliar a aprendizagem organizacional e alavancar a maturidade em atividades de operação de infraestrutura.

1.6.2. Escopo do modelo de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC

1.6.2.1. O escopo deste modelo abrange a prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC, que compreendem a implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados ao monitoramento e à sustentação de infraestrutura de TIC. São serviços abrangidos pelo modelo de contratação:

1.6.2.1.1. Sustentação de Aplicações;

1.6.2.1.2. Armazenamento e *Backup*;

1.6.2.1.3. Sustentação de Banco de Dados;

1.6.2.1.4. Administração de Dados;

1.6.2.1.5. Conectividade e Comunicação;

1.6.2.1.6. Segurança de TIC;

1.6.2.1.7. Monitoramento de Serviços de TIC;

1.6.2.1.8. Estratégia de Serviços de TIC.

1.6.2.2. Não são objetos do modelo de contratação, os seguintes serviços:

1.6.2.2.1. Gerenciamento de Serviços de TIC (1º e 2º níveis);

1.6.2.2.2. Suporte Técnico de Microinformática;

1.6.2.2.3. Desenvolvimento ou construção de sistemas e *softwares* próprios;

1.6.2.2.4. Fornecimento de estações de trabalho como serviço (PCaaS);

1.6.2.2.5. Corretagem (*brokerage*) de serviços de computação em nuvem;

1.6.2.2.6. Suporte a *softwares* aplicativos e *hardwares* prestados por fabricantes;

1.6.2.2.7. Engenharia de software; e

1.6.2.2.8. Manutenção preventiva e corretiva de salas cofres e salas seguras.

1.6.2.3. O atendimento à necessidade implica na execução das seguintes atividades, descritas de forma não exaustiva.

1.6.2.3.1. Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

1.6.2.3.1.1. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, *softwares* e *hardwares* que compõe a camada

de sustentação de serviços e aplicações do Contratante;

- 1.6.2.3.1.2. Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais do Contratante;
- 1.6.2.3.1.3. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações do Contratante;
- 1.6.2.3.1.4. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações do Contratante;
- 1.6.2.3.1.5. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 1.6.2.3.1.6. Acompanhar fornecedores e acionar garantia de equipamentos e ativos mediante canais oficiais e formalização junto ao Contratante, caso necessário;
- 1.6.2.3.1.7. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente com devida disponibilização para o Contratante;
- 1.6.2.3.1.8. Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local;
- 1.6.2.3.1.9. Instalar, configurar, atualizar e gerenciar a solução monitoramento de servidores e serviços (DAP,LDAP, *Active D*);
- 1.6.2.3.1.10. Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada;
- 1.6.2.3.1.11. Aplicar patches correção e atualizar a versão das ferramentas utilizadas pelo Contratante para gerenciamento de *Directory*;
- 1.6.2.3.1.12. Elaboração e manutenção de scripts de *logon* e diretivas de grupo (*Group Policies*) com o objetivo de automatizar;
- 1.6.2.3.1.13. Criar, configurar e manter zonas DNS *forward* e *reverse* zones;
- 1.6.2.3.1.14. Criar, configurar e manter registros em zonas DNS;
- 1.6.2.3.1.15. Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao *Active Directory*, gerar certificados;
- 1.6.2.3.1.16. Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede (WDS – *Windows Deployment*);
- 1.6.2.3.1.17. Administração e configuração do servidor de listas de mensagens, inclusão, exclusão e bloqueio de listas;
- 1.6.2.3.1.18. Suporte às atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente;
- 1.6.2.3.1.19. Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail;
- 1.6.2.3.1.20. Instalação, configuração, sustentação e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico;
- 1.6.2.3.1.21. Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail de usuários;
- 1.6.2.3.1.22. Configuração, sustentação e execução de políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários;
- 1.6.2.3.1.23. Gerenciar as áreas de quarentena de mensagens;
- 1.6.2.3.1.24. Criar e manter as “*deny lists*” e “*allow lists*” institucionais;
- 1.6.2.3.1.25. Garantir a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas, de acordo com as Políticas de Segurança;
- 1.6.2.3.1.26. Checagem, monitoramento e análise de mailbox *database* e *transaction logs*;
- 1.6.2.3.1.27. Checagem, monitoramento e análise do serviço de correio logs, alertas e eventos;
- 1.6.2.3.1.28. Restauração granular de caixa postal institucional / usuário;
- 1.6.2.3.1.29. Resolução de ocorrências (falhas) no envio e/ou recebimento de mensagens eletrônicas;
- 1.6.2.3.1.30. Ajustes de configurações de *ActiveSync*, IMAP e tecnologias congêneres para dispositivos móveis;
- 1.6.2.3.1.31. Ativação / desativação / configuração do serviço de mensagens unificadas;
- 1.6.2.3.1.32. Desfragmentação de bases de dados;
- 1.6.2.3.1.33. Criação, alteração e exclusão de conectores para roteamento de mensagens;
- 1.6.2.3.1.34. Instalar, configurar, monitorar e manter em funcionamento os servidores de aplicações web, tais como IIS, *Apache*;
- 1.6.2.3.1.35. Realizar a consolidação e virtualização, clusterização de serviços e implementar soluções para distribuição de carga.

1.6.2.3.2. **Armazenamento e Backup**

- 1.6.2.3.2.1. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, *softwares* e *hardwares* que compõe o ambiente de *backup* e armazenamento do Contratante;
- 1.6.2.3.2.2. Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de *backup* do Contratante;
- 1.6.2.3.2.3. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de *backup* e armazenamento do Contratante;
- 1.6.2.3.2.4. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de *backup* e armazenamento do Contratante;
- 1.6.2.3.2.5. Realizar testes de *restore* com definição de frequência, a critério do Contratante;
- 1.6.2.3.2.6. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 1.6.2.3.2.7. Acompanhar fornecedores, caso necessário;
- 1.6.2.3.2.8. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- 1.6.2.3.2.9. Administrar solução de *backup*, incluindo criação, edição e remoção de políticas, *restore* e todas outras atividades referentes a *backup*;
- 1.6.2.3.2.10. Verificar realização de *backup* do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações;
- 1.6.2.3.2.11. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas;
- 1.6.2.3.2.12. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os Itens de Configuração;
- 1.6.2.3.2.13. Propor a atualização dos recursos de software e hardware ao Contratante, no tocante de suas responsabilidades;
- 1.6.2.3.2.14. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.;
- 1.6.2.3.2.15. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança;
- 1.6.2.3.2.16. Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas ou de degradação na performance;
- 1.6.2.3.2.17. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos;
- 1.6.2.3.2.18. Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes;

- 1.6.2.3.2.19. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade;
 - 1.6.2.3.2.20. Apoiar a Instalação e configuração da solução de *Backup* utilizada pelo Contratante nos servidores de aplicações, e suas dependências, e no ambiente de Virtualização;
 - 1.6.2.3.2.21. Participar de reuniões junto ao Contratante para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
 - 1.6.2.3.2.22. Executar testes de restauração de dados e sistemas completos periódicos;
 - 1.6.2.3.2.23. Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pelo Contratante;
 - 1.6.2.3.2.24. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados;
 - 1.6.2.3.2.25. Configurar e administrar os dados armazenados do Contratante, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados;
 - 1.6.2.3.2.26. Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados bem como os switches, rede SAN e rede VSAN ou equipamentos que o contratante disponibilizar;
 - 1.6.2.3.2.27. Acionar suporte/ garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/fabricantes, acompanhando o chamado aberto;
 - 1.6.2.3.2.28. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reverificação de discos e volumetria;
 - 1.6.2.3.2.29. Administrar os snapshots e checkpoints dos *storages*;
 - 1.6.2.3.2.30. Criar, atualizar, e acompanhar plano de *backup*, bem como executar as atividades de *backup*, considerando a Janela de *Backup*, Versionamento, Tempo de retenção;
 - 1.6.2.3.2.31. Confeccionar relatório de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados em tempo real, bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a segurança ao Contratante.
- 1.6.2.3.3. **Sustentação de Banco de Dados**
- 1.6.2.3.3.1. Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do Contratante;
 - 1.6.2.3.3.2. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do Contratante;
 - 1.6.2.3.3.3. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do Contratante;
 - 1.6.2.3.3.4. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
 - 1.6.2.3.3.5. Acompanhar fornecedores caso necessário;
 - 1.6.2.3.3.6. Registrar chamados para fornecedores das soluções, mantendo o Contratante informado;
 - 1.6.2.3.3.7. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
 - 1.6.2.3.3.8. Registrar e informar alterações ao Contratante e manter documentado;
 - 1.6.2.3.3.9. Gerenciar os bancos de dados existentes no Contratante de um ou mais sistemas, avaliando e definindo o hardware necessário para instalar o Banco de Dados e comportar os seus dados e acessos;
 - 1.6.2.3.3.10. Instalar o Software do BD, instalar atualizações e correções de bugs e tudo o que for necessário para manter a estrutura física e lógica do BD;
 - 1.6.2.3.3.11. Planejar e Implementar o Banco de Dados definindo e criando *schemas*, *roles*, tabelas, índices e outros objetos de BD;
 - 1.6.2.3.3.12. Criar o BD e garantir que ele esteja disponível para os usuários;
 - 1.6.2.3.3.13. Criar e efetuar *backups* dos BD's e garantir que eles sejam recuperáveis;
 - 1.6.2.3.3.14. Gerenciar usuários de BD criando usuários de BD e dando a eles privilégios de acesso aos dados, priorizando sempre a segurança dos dados;
 - 1.6.2.3.3.15. Recuperar o BD em caso de falhas definindo e implementando estratégias e planos para recuperação do BD;
 - 1.6.2.3.3.16. Monitorar e ajustar a performance do BD monitorando constantemente para identificar gargalos de desempenho e definindo/implementando soluções para otimizar o seu desempenho;
 - 1.6.2.3.3.17. Manter o tempo de resposta de acesso aos dados de acordo com as expectativas dos usuários;
 - 1.6.2.3.3.18. Realizar cópia do ambiente de produção para homologação e desenvolvimento quando solicitado pelo Contratante;
 - 1.6.2.3.3.19. Elaborar, manter e instalar os scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas pelo Contratante;
 - 1.6.2.3.3.20. Identificação, notificação e gerenciamento de eventos relacionados à segurança e auditoria do banco de dados;
 - 1.6.2.3.3.21. Armazenar, em área a ser definida pelo Contratante, os logs resultantes do processo de monitoramento dos serviços de banco de dados;
 - 1.6.2.3.3.22. Implementar os controles selecionados para tratamento de riscos e executar os Planos de Teste de Validação relacionados aos ativos de banco de dados;
 - 1.6.2.3.3.23. Construção e gerência de DW utilizando o Sqlserver e ferramentas similares;
 - 1.6.2.3.3.24. Construção e manutenção de ETL.
- 1.6.2.3.4. **Administração de Dados**
- 1.6.2.3.4.1. Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados;
 - 1.6.2.3.4.2. Construção de *queries*;
 - 1.6.2.3.4.3. Apoiar na manutenção de repositório de metadados;
 - 1.6.2.3.4.4. Manter esquemas de banco de dados;
 - 1.6.2.3.4.5. Elaborar e manter modelo de dados;
 - 1.6.2.3.4.6. Apoio na elaboração e definição de política de segurança do banco de dados;
 - 1.6.2.3.4.7. Realizar apuração especial;
 - 1.6.2.3.4.8. Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;
 - 1.6.2.3.4.9. Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;
 - 1.6.2.3.4.10. Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de Extração, Transformação e Carga - ETL;
 - 1.6.2.3.4.11. Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL;
 - 1.6.2.3.4.12. Sugerir automatização das rotinas;

- 1.6.2.3.4.13. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
 - 1.6.2.3.4.14. Instalar, configurar, administrar e sustentar os servidores de banco de dados e produtos correlatos;
 - 1.6.2.3.4.15. Administrar bancos de dados e objetos de dados (criação, alteração e manutenção de tabelas, *views*, *stored procedures*, *triggers*, *functions*, etc.);
 - 1.6.2.3.4.16. Gerenciar a disponibilidade e performance de banco de dados;
 - 1.6.2.3.4.17. Elaborar projeto, criação e teste do banco de dados inicial;
 - 1.6.2.3.4.18. Realizar o dimensionamento, resiliência, capacidade de volume, etc, dos bancos de dados;
 - 1.6.2.3.4.19. Subsidiar o Contratante quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente;
 - 1.6.2.3.4.20. Executar consultas de validação de dados no SGBD;
 - 1.6.2.3.4.21. Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidades do Contratante;
 - 1.6.2.3.4.22. Executar cargas de dados nos SGBD de produção/homologação/desenvolvimento/treinamento/testes, a partir de requisição do Contratante;
 - 1.6.2.3.4.23. Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais especificações;
 - 1.6.2.3.4.24. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do Contratante;
 - 1.6.2.3.4.25. Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
 - 1.6.2.3.4.26. Executar *backups* e *restores* dos bancos de dados;
 - 1.6.2.3.4.27. Executar testes periódicos para garantir a recuperação dos *backups* de acordo com as determinações do Contratante;
 - 1.6.2.3.4.28. Manter políticas de replicação de dados e de *backup* e *restore* dos SGBD's, documentação dos procedimentos de *backup* e *restore*, seguindo os padrões estabelecidos;
 - 1.6.2.3.4.29. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índice de produtividade;
 - 1.6.2.3.4.30. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados;
 - 1.6.2.3.4.31. Administrar e configurar os SGBD seguindo as práticas de segurança do Contratante;
 - 1.6.2.3.4.32. Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria;
 - 1.6.2.3.4.33. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
 - 1.6.2.3.4.34. Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD;
 - 1.6.2.3.4.35. Executar *scripts*, *jobs* e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados;
 - 1.6.2.3.4.36. Criação e alteração estrutural em objetos internos do Banco de Dados;
 - 1.6.2.3.4.37. Sugerir e implantar sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos;
 - 1.6.2.3.4.38. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
 - 1.6.2.3.4.39. Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software;
 - 1.6.2.3.4.40. Apoiar a equipe especializada de apoio Suporte a Infraestruturas Unificadas no processo necessário para integrar os perfis dos usuários que farão acesso a bases de dados;
 - 1.6.2.3.4.41. Disponibilizar as interfaces de monitoramento das ferramentas utilizadas pelo Contratante, devidamente configuradas com os scripts de monitoramento dos serviços;
 - 1.6.2.3.4.42. Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados;
 - 1.6.2.3.4.43. Subsidiar os servidores do Contratante na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;
 - 1.6.2.3.4.44. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados;
 - 1.6.2.3.4.45. Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados;
 - 1.6.2.3.4.46. Criação de scripts para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados;
 - 1.6.2.3.4.47. Gerenciamento da disponibilidade e performance (*tuning*) de banco de dados;
 - 1.6.2.3.4.48. Monitorar o uso, volume de transações, usuários conectados, tempo de resposta, nível de concorrência, etc;
 - 1.6.2.3.4.49. Geração de relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados;
 - 1.6.2.3.4.50. Garantia de integridade das informações recuperadas e cópias de segurança previamente efetuadas por rotinas agendadas e documentadas seguindo padrões de responsabilidade;
 - 1.6.2.3.4.51. Definição dos níveis de integridade e segurança dos dados nos diversos níveis;
 - 1.6.2.3.4.52. Definição dos dados necessários à obtenção das informações;
 - 1.6.2.3.4.53. Recuperação de informações em situações de desastre;
 - 1.6.2.3.4.54. Criação / alteração de *triggers*, *stored procedures* e *functions*;
 - 1.6.2.3.4.55. Alteração de privilégios de acesso aos bancos de dados;
 - 1.6.2.3.4.56. Manutenção de modelos, padrões, dicionários, nomes, tipos de dados;
 - 1.6.2.3.4.57. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados.
- 1.6.2.3.5. **Conectividade e Comunicação**
- 1.6.2.3.5.1. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, *softwares* e *hardwares* que compõe o ambiente de conectividade e comunicação do Contratante;
 - 1.6.2.3.5.2. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação do

Contratante;

- 1.6.2.3.5.3. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação do Contratante;
- 1.6.2.3.5.4. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 1.6.2.3.5.5. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- 1.6.2.3.5.6. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- 1.6.2.3.5.7. Instalar, configurar e gerenciar os dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, unidades robotizadas de fita magnética;
- 1.6.2.3.5.8. Gerenciar os componentes e *Network Attached Storage (NAS)*, *Storage Area Networks (SANs)*, *eContent Addressable Storage*;
- 1.6.2.3.5.9. Monitorar os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes das SANs, DAS, NAS e CAS, disponibilidade dos equipamentos;
- 1.6.2.3.5.10. Instalar, configurar e gerenciar solução de *Backup* e *Archive* utilizada pelo Contratante nos servidores de aplicações e serviços, e garantir o funcionamento;
- 1.6.2.3.5.11. Sustentar solução de nuvem privada e pública utilizada pelo Contratante;
- 1.6.2.3.5.12. Sustentar solução de hiper-convergência em uso no ambiente de datacenter do Contratante;
- 1.6.2.3.5.13. Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas pelo Contratante;
- 1.6.2.3.5.14. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação;
- 1.6.2.3.5.15. Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais do Contratante;
- 1.6.2.3.5.16. Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como suas topologias;
- 1.6.2.3.5.17. Instalar, mover e remover *rack's*, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente tecnológico do Contratante;
- 1.6.2.3.5.18. Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de *patch cords*;
- 1.6.2.3.5.19. Participar de reuniões junto ao Contratante para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
- 1.6.2.3.5.20. Executar outros serviços relacionados a infraestrutura do Contratante;
- 1.6.2.3.5.21. Configurar e sustentar os componentes – hardware, software e serviços que suporta toda a solução de telefonia IP e rede de dados;
- 1.6.2.3.5.22. Administrar, manter a configuração dos usuários do Microsoft *Active Directory* visando sua integração;
- 1.6.2.3.5.23. Criação, alteração e manutenção das configurações de ramais dos usuários na Central Telefônica;
- 1.6.2.3.5.24. Configuração e manutenção dos planos de roteamento da solução de telefonia, incluindo o bloqueio e desbloqueio de ramais;
- 1.6.2.3.5.25. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pelo órgão) dos serviços de telefonia;
- 1.6.2.3.5.26. Planejar, implantar, configurar, administrar, sustentar a infraestrutura e os ativos de rede de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação do Contratante;
- 1.6.2.3.5.27. Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede;
- 1.6.2.3.5.28. Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos *Ethernet*, *ATM*, *Frame Relay* ou *MPLS*;
- 1.6.2.3.5.29. Elaborar e manter atualizada a documentação e mapeamento de topologia de infraestrutura de rede;
- 1.6.2.3.5.30. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede garantindo a consistência e a segurança das informações;
- 1.6.2.3.5.31. Manter e administrar os recursos de hardware e software da Central Telefônica IP/PABX IP;
- 1.6.2.3.5.32. Instalar, configurar e manter *Gateways* de serviços de telefonia;
- 1.6.2.3.5.33. Reconfigurar parâmetros de funcionamento da solução de telefonia IP;
- 1.6.2.3.5.34. Pesquisa de mau funcionamento de equipamentos e recursos de TIC, com a realização de procedimentos de isolamento de falhas, diagnóstico, reparo e manutenção. São considerados equipamentos e recursos de TIC: nobreaks, servidores, *storages*, *switches*, roteadores, link de comunicação, rede cabeada, rede sem fio e demais componentes da infraestrutura de TIC;
- 1.6.2.3.5.35. Manutenção nos equipamentos e recursos da infraestrutura de TIC que possuem baixa complexidade tecnológica, assim entendidos aqueles que possuem arquitetura comum de mercado, com padrões abertos e com procedimentos de manutenção de domínio técnico comum. Inclui serviços tais como troca de módulos, reparos de baixa complexidade, manutenções preventivas de rotina e execução de procedimentos padrões recomendados pelos fabricantes;
- 1.6.2.3.5.36. Troca de módulos e peças comuns, instalação, configuração, montagem de equipamentos e de infraestrutura de TIC, manutenção da rede de cabeamento estruturado, confecção de pontos de rede, pontos de telefonia.

1.6.2.3.6. Segurança de TIC

- 1.6.2.3.6.1. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC do Contratante;
- 1.6.2.3.6.2. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do Contratante;
- 1.6.2.3.6.3. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do Contratante;
- 1.6.2.3.6.4. Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do Contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- 1.6.2.3.6.5. Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do Contratante;
- 1.6.2.3.6.6. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do Contratante;
- 1.6.2.3.6.7. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do Contratante;
- 1.6.2.3.6.8. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 1.6.2.3.6.9. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- 1.6.2.3.6.10. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;

- 1.6.2.3.6.11. Implementar ferramentas e práticas para monitorar proativamente o ambiente de TI em busca de possíveis ameaças e vulnerabilidades;
- 1.6.2.3.6.12. Estabelecer e manter um plano de recuperação de desastres para garantir a continuidade dos negócios em caso de um incidente de segurança significativo.
- 1.6.2.3.6.13. Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança Institucional do Contratante;
- 1.6.2.3.6.14. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de rede adquiridos e/ou homologados;
- 1.6.2.3.6.15. Fornecer suporte técnico para o Contratante em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações;
- 1.6.2.3.6.16. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação;
- 1.6.2.3.6.17. Gerar e consolidar para o Contratante, no âmbito de sua equipe de tratamento e resposta a incidentes de rede, os relatórios de ataque;
- 1.6.2.3.6.18. Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento;
- 1.6.2.3.6.19. Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo Contratante;
- 1.6.2.3.6.20. Administrar a aplicação de políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio;
- 1.6.2.3.6.21. Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO sobre Segurança da Informação;
- 1.6.2.3.6.22. Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação;
- 1.6.2.3.6.23. Realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação;
- 1.6.2.3.6.24. Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TI (ITSCM), realizando levantamento;
- 1.6.2.3.6.25. Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em códigos;
- 1.6.2.3.6.26. Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho;
- 1.6.2.3.6.27. Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos parceiros via rede WAN e Internet;
- 1.6.2.3.6.28. Administrar as soluções de VPN SSL para acesso externo via browser à intranet corporativa;
- 1.6.2.3.6.29. Apoiar o Contratante na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de risco;
- 1.6.2.3.6.30. Administrar os servidores e *appliances* que realizam as funções de *proxy* e *cache* de acesso à Internet, incluindo configuração;
- 1.6.2.3.6.31. Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição;
- 1.6.2.3.6.32. Administrar, em conjunto com a equipe especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas;
- 1.6.2.3.6.33. Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tarefas;
- 1.6.2.3.6.34. Administrar solução contra APTs (*Advanced Persistent Threats*), para localização e mitigação de ameaças, e realizar a análise técnica;
- 1.6.2.3.6.35. Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – *Data Loss Prevention*) no ambiente corporativo;
- 1.6.2.3.6.36. Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN;
- 1.6.2.3.6.37. Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do Contratante;
- 1.6.2.3.6.38. Apoiar à execução das atividades das demais equipes de suporte especializado no que tange à segurança da informação;
- 1.6.2.3.6.39. Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades;
- 1.6.2.3.6.40. Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais;
- 1.6.2.3.6.41. Apoiar o Contratante em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação;
- 1.6.2.3.6.42. Apoiar na elaboração de planos de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade do Contratante, que deverá ser mantido;
- 1.6.2.3.6.43. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos *appliances* e demais ativo de segurança da informação;
- 1.6.2.3.6.44. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 1.6.2.3.6.45. Checagem, ajustes, monitoramento e análise de regras para *antispam* falso positivo, quarentena, liberação de e-mails bloqueados.

1.6.2.3.7. Monitoramento de Serviços de TIC

- 1.6.2.3.7.1. Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC do Contratante através de ferramenta (as) especializada (as);
- 1.6.2.3.7.2. Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;
- 1.6.2.3.7.3. Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC do Contratante;
- 1.6.2.3.7.4. Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC do Contratante;
- 1.6.2.3.7.5. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 1.6.2.3.7.6. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- 1.6.2.3.7.7. Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução;
- 1.6.2.3.7.8. Auxiliar na implantação de ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TI (ITIM) capaz de monitorar em tempo real saúde de componentes de infraestrutura de TI.

1.6.2.3.8. Estratégia de Serviços de TIC

- 1.6.2.3.8.1. Conduzir uma análise abrangente das necessidades atuais e futuras da infraestrutura de TIC do órgão/entidade contratante, abrangendo as demandas do negócios e expectativas dos usuários finais;
- 1.6.2.3.8.2. Realizar o diagnóstico detalhada da infraestrutura de TIC existente com identificação de pontos fortes, fraquezas, oportunidades e ameaças, que resulte na elaboração de um plano de ação, proposta de melhorias para arquiteturas de rede, ativos de rede, servidores, CPDs, escopo e desenho de funcionamento de rede de setores;
- 1.6.2.3.8.3. Contribuir para efetivação de diagnóstico e plano de ação para correção de problemas e mitigação de riscos;
- 1.6.2.3.8.4. Estabelecer metas e objetivos claros alinhados com os objetivos gerais da organização e que garanta que os objetivos sejam específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e temporais;
- 1.6.2.3.8.5. Criar um *roadmap* estratégico que detalhe as etapas para alcançar os objetivos estabelecido e divida as ações em fases para facilitar a implementação e monitoramento;
- 1.6.2.3.8.6. Avaliar como tecnologias emergentes relevantes para a infraestrutura de TIC podem ser incorporadas para melhorar a eficiência e a eficácia;
- 1.6.2.3.8.7. Desenvolver um plano de gestão de mudanças para lidar com transições na infraestrutura de TIC;
- 1.6.2.3.8.8. Integrar medidas robustas de segurança da informação em toda a infraestrutura em conformidade com regulamentações e padrões de segurança;
- 1.6.2.3.8.9. Estabelecer métricas de desempenho e implemente sistemas de monitoramento e realizar revisões periódicas para avaliar o progresso e fazer ajustes conforme necessário;
- 1.6.2.3.8.10. Envolver todas as partes interessadas relevantes, incluindo usuários finais, equipes de TI e liderança organizacional;
- 1.6.2.3.8.11. Desenvolver planos de contingência e recuperação para lidar com interrupções inesperadas na infraestrutura de TIC, com realização de teste regulares desses planos para garantir sua eficácia;
- 1.6.2.3.8.12. Considerar práticas sustentáveis na gestão da infraestrutura, buscando eficiência energética e redução do impacto ambiental;
- 1.6.2.3.8.13. Emitir mensalmente um relatório de atividades (Caderno Mensal das Atividades), contendo a consolidação dos serviços realizados, o detalhamento das principais ações e o inventário dos ativos e da documentação da infraestrutura;
- 1.6.2.3.8.14. Manter atualizado o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC);
- 1.6.2.3.8.15. Realizar ações proativas relacionadas ao gerenciamento da capacidade, com a proposição de melhorias e de atualizações no parque tecnológico;
- 1.6.2.3.8.16. Realizar especificações técnicas para a aquisição de bens e serviços de TIC relacionados a projetos de manutenção, de atualização e de ampliação da infraestrutura de TIC;
- 1.6.2.3.8.17. Elaborar um plano de transferência de conhecimentos e de transição da operação da infraestrutura de TIC, contendo os procedimentos e as informações necessárias, atualizados mensalmente.

1.6.3. **Papeis e responsabilidades**

- 1.6.3.1. A prestação de serviços objeto desta contratação depende majoritariamente de profissionais técnicos e qualificados.

1.6.3.1.1. O Contratado será responsável pela prestação dos serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, atualização, manutenção e operação da infraestrutura de TIC da unidade, caracterizando-se pela elevada criticidade, por cuidar da disponibilidade do ambiente computacional como um todo. Os principais requisitos para o Terceiro Nível são a ação proativa na infraestrutura do ambiente tecnológico do órgão/entidade, visando correção de erros detectados que não puderam ser resolvidos no Primeiro Nível e no Segundo Nível de atendimento de Service Desk, bem como o acionamento de representantes de fabricantes de *software* e *hardware* e a observância às recomendações e boas práticas ITIL, para atendimento de acordo com o nível de prioridade, o impacto e a urgência da solicitação.

1.6.3.1.2. As ferramentas e utensílios comuns, necessários para a realização dos serviços, tais como alicate, chave de fenda, multímetro, testador de cabo, abraçadeira e solda, bem como Uniformes, Equipamentos de Proteção Individual - EPI's, e Equipamentos de Proteção Coletiva - EPC's serão providos pelo Contratado. Os demais materiais necessários para a realização dos serviços envolvendo *softwares*, *hardware* e peças, tais como cabo de rede e conectores, serão providos pelo Contratante.

1.6.3.2. Considerando também que os órgãos e entidades possuem unidade administrativas diversas, especialmente nos casos de atendimento presencial, deve ser possível o estabelecimento de montagens de equipes fixas para determinadas localidades e equipe rotativa volante para demandas de ações sob demanda.

1.6.3.2.1. **Mão de obra direta por postos fixos**

1.6.3.2.1.1. Entende-se por equipe em posto fixo, aquela em que a mão de obra que a compõe será alocada em caráter permanente na unidade para a qual encontra-se designada, sob jornada de trabalho preestabelecida, pelo período de segunda a sexta-feira, em horário comercial, conforme acordo coletivo firmado com o sindicato local e desempenhando as funções atribuídas ao cargo para o qual foi contratada, sob supervisão e responsabilidade técnica do Contratado, sujeita à fiscalização do Contratante. O quantitativo de profissionais alocados pode ser alterado a qualquer tempo, a critério do Contratante, respeitando o quantitativo global de profissionais estipulado no Edital e seus Anexos.

1.6.3.2.2. **Mão de obra direta por postos rotativos**

1.6.3.2.2.1. Entende-se por equipe em posto rotativo, aquela em que a mão de obra que a compõe, atenderá, por escala, a unidade para a qual foi designada, sob jornada de trabalho preestabelecida. Trata-se de profissionais que irão atender outras unidades em sistema de rodízio, de forma programada e de acordo com calendário de execução, na jornada compreendida pelo período de segunda a sexta-feira, em horário comercial, conforme acordo coletivo firmado com o sindicato local.

1.6.3.2.3. **Sobreaviso e horas extras**

1.6.3.2.3.1. Caso solicitado pelo Contratante e devidamente formalizado, o Contratado deixará seus profissionais de sobreaviso, visando a prestação de serviços fora do horário de expediente convencional, inclusive nos finais de semana e feriados, na forma de sobreaviso.

1.6.3.2.3.2. O Contratado deverá manter a escala de sobreaviso e os contatos dos plantonistas atualizados junto ao Contratante e deverá responder, dentro de 20 (vinte) minutos, aos eventuais chamados de suporte durante o período de sobreaviso.

1.6.3.2.3.3. Em caso de prestação de serviços em regime de sobreaviso, a remuneração será proporcional ao quantitativo de horas de sobreaviso realizadas e utilizará ainda a seguinte conversão: cada 1 hora de serviço em sobreaviso equivale a 0,4 hora de serviço em horário convencional, conforme ponderação do tipo o perfil do profissional colocado de sobreaviso do item 1.6.3.9.

1.6.3.2.3.4. O cálculo da remuneração a ser paga em caso de sobreaviso (0,4 hora de serviço em horário convencional) levou em conta o parágrafo 2º do artigo 244 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, que determina que, para todos os efeitos, as horas de sobreaviso serão contadas à razão de 1/3 (um terço) da remuneração normal e a determinação do Tribunal Superior do Trabalho 6 de que o pagamento de horas em sobreaviso deve refletir no cálculo do Descanso Semanal Remunerado (DSR). Tomando-se como base um mês civil (25 dias úteis - inclui sábados - e 5 dias não úteis - domingos/feriados), o DSR é de 20%.

1.6.3.2.3.5. Caso haja chamado para a prestação de serviços nesse período, cessará o pagamento pelo tempo de sobreaviso, iniciando-

se o pagamento pelas horas de serviço efetivamente prestado, retomando-se os pagamentos dos valores previstos para sobreaviso após o término do atendimento, caso isso ocorra no período previsto para essa finalidade.

1.6.3.4.3.6. As justificativas das atividades realizadas nas condições do subitem anterior deverão ficar registradas no sistema de acompanhamento dos serviços prestados como evidências para o controle e a validação do serviço a ser faturado.

1.6.3.4.3.7. A prestação de serviço em sobreaviso ocorrerá de acordo com a legislação vigente e não excederá a quantidade de horas por profissional permitida pela legislação trabalhista vigente.

1.6.3.4.3.8. O Contratado deverá, às suas expensas e sem ônus de qualquer natureza para sua equipe técnica ou para o Contratante, deixar à disposição de cada profissional colocado de sobreaviso kit composto de microcomputador portátil (notebook ou laptop), telefone móvel celular e conexão à internet via tecnologia GPRS, EDGE, 3G ou superior, com respectivo modem, a fim de permitir, quando possível, a prestação remota de serviços de forma satisfatória, ou garantir o deslocamento do profissional para unidade demandante em caso de necessidade de atendimento presencial.

1.6.3.4.3.9. Os serviços extras, caso solicitado pelo Contratante, são atividades realizadas fora do horário convencional dos órgãos e entidades anuentes, devido a atividades excepcionais tais como atendimento de incidentes, acionamento durante o regime de sobreaviso.

1.6.3.4.3.10. Em caso de prestação de serviço em regime de serviço extra, a remuneração será proporcional ao quantitativo de horas de serviços extras realizados e utilizará ainda a seguinte conversão: cada 1 hora de serviço durante o serviço extra equivale a 1,8 hora de serviço em horário convencional.

1.6.3.4.3.11. O cálculo da remuneração a ser paga em caso de serviço extra (1,8 hora de serviço em horário convencional) levou em conta a baixa probabilidade de acionamento em dias não úteis e em janela de horário que caiba o pagamento de adicional noturno, o parágrafo 1º do artigo 59 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, que determina que a remuneração da hora extra será pelo menos 50% (cinquenta por cento) superior à da hora normal e A Súmula nº 172 do Tribunal Superior do Trabalho, segundo a qual as horas extras devem ser computadas no cálculo do DSR. Tomando -se como base um mês civil (25 dias úteis - inclui sábados - e 5 dias não úteis - domingos/feriados), o DSR é de 20%.

1.6.3.4.3.12. A prestação de serviço extra ocorrerá de acordo com a legislação vigente e não excederá a quantidade de horas por profissional permitida pela legislação trabalhista vigente.

1.6.3.5. A prestação de serviços na modalidade remota seguirá o calendário de dias úteis e o fuso horário da localidade dos órgãos e entidades solicitantes do serviço, indicada na Ordem de Serviço, independentemente do local de onde estejam fisicamente os profissionais envolvidos.

1.6.3.7. No caso de ponto facultativo, fica a critério do Contratante definir se haverá ou não prestação dos serviços. Caso haja, não haverá diferenciação de valor a ser pago para execução dos serviços.

1.6.3.9. Usando como referência os perfis profissionais estipulados na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, identificou-se os seguintes perfis profissionais para composição dos conhecimentos e habilidades necessárias à execução do serviço contratado.

- 1.6.3.9.1. Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior);
- 1.6.3.9.2. Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação;
- 1.6.3.9.3. Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior);
- 1.6.3.9.4. Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior);
- 1.6.3.9.5. Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior);
- 1.6.3.9.6. Técnico de Rede (Telecomunicações) (Júnior, Pleno e Sênior);
- 1.6.3.9.7. Analista de sistemas de automação - (Júnior, Pleno e Sênior);
- 1.6.3.9.8. Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior);
- 1.6.3.9.9. Gerente de segurança da informação;
- 1.6.3.9.10. Especialista em Computação em Nuvem - *Cloud* (Pleno e Sênior).

1.6.3.10. O quadro a seguir demonstra de forma não exaustiva a atuação de cada perfil:

PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO DA ATUAÇÃO
Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, <i>storages</i> , entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de <i>backups</i> , configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de <i>softwares</i> ou construção e execução de <i>scripts</i> para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.
Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.
Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistemas operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de <i>containers</i> . Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos <i>softwares</i> básicos, orquestradores de <i>containers</i> e virtualizadores.

Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
Técnico de Rede (Telecomunicações) (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital.
Analista de sistemas de automação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável por assegurar a utilização adequada de soluções de integração (CI) ou de entrega contínua (CD). Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas.
Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.
Gerente de segurança da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais de segurança da informação, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de segurança da informação, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de segurança da informação seja preventiva ou reativa.
Especialista em Computação em Nuvem - Cloud (Pleno e Sênior)	Profissional responsável pela infraestrutura de nuvem, envolvendo a arquitetura, estruturação, operação, monitoramento, otimização, sustentação e migração de ambientes em nuvem.

1.6.4. Requisitos de Garantia e Manutenção

1.6.4.1. O Contratado deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato. O Contratado deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e ao Acordo de Nível de Serviço exigido – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados. O Contratado também responderá pela reparação dos danos causados ao Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de sua ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

1.6.5. Requisitos Temporais

1.6.5.1. O Contratado deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento do Acordo de Nível de Serviço exigido.

1.6.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

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

- 1.6.6.1.1. Evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- 1.6.6.1.2. Executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- 1.6.6.1.3. Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- 1.6.6.1.4. Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709, de 2018 e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do Contratante;
- 1.6.6.1.5. Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do Contratante;
- 1.6.6.1.6. Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;
- 1.6.6.1.7. O Contratado deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do Contratante.

1.6.7. Requisitos de Projeto e de Implementação

1.6.7.1. Na execução e implementação de atividades e projetos o Contratado deverá observar os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes do Contratante, tais como técnicas, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros.

1.6.8. Requisitos de Implantação e Estabilização

1.6.8.1. Durante o período de implantação operacional, limitado aos 90 (noventa) dias posteriores ao início da execução, o Contratado deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços – incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho.

1.6.8.2. Após 90 (noventa) dias do início da execução do contrato, o Contratado deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC do Contratante, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

1.6.8.3. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do contrato serão considerados como período de estabilização e transição, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviços e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir ao Contratado realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

1.6.8.4. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- 1.6.8.4.1. Para o primeiro mês de execução, o valor da glosa, se existir, sofrerá uma redução de 30% (trinta por cento);
- 1.6.8.4.2. Para o segundo mês de execução, o valor da glosa, se existir, sofrerá uma redução de 25% (vinte e cinco por cento);
- 1.6.8.4.3. Para o terceiro mês de execução, o valor da glosa, se existir, sofrerá uma redução de 20% (vinte por cento);

1.6.8.4.4. A partir do quarto mês de execução, o valor da glosa, se existir, não sofrerá nenhuma redução, ou seja, será aplicado o valor total da glosa calculada no referido mês.

1.6.8.5. Não será concedido período de implantação operacional nos eventos de prorrogação contratual.

1.6.8.6. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências que justifiquem sua revisão, desde que não haja influência no cálculo do pagamento mensal.

1.6.8.7. Após a assinatura do contrato por ambas as partes, publicação do Contrato no PNCP e emissão da primeira ordem de serviço, o Contratado terá o início imediato para inicialização dos serviços.

1.6.9. Requisitos de Experiência Profissional

1.6.9.1. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida em tempo de experiência e formação, para permitir que os profissionais atuem em diagnósticos proativos de problemas em ambiente corporativo de TIC e com a capacidade técnica necessária para atender toda a amplitude de complexidade para os procedimentos de sustentação da infraestrutura de TIC dos órgãos e entidades participantes.

1.6.9.1.1. O Contratado deverá comprovar, por meio de carta de apresentação, a qualificação profissional dos seus empregados alocados na execução dos serviços, no início da execução do contrato e nos demais ingressos de funcionários do Contratado.

1.6.9.1.2. Os profissionais envolvidos durante a prestação dos serviços deverão manter durante toda a vigência do contrato as competências, qualificações e habilidades necessárias ao atendimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

1.6.9.2. O Contratado deverá promover treinamento e reciclagem dos profissionais que prestarem serviços para o Contratante, de acordo com a necessidade dos serviços, sem ônus para o CONTRATANTE e em horário diverso à prestação dos serviços.

1.6.9.2.1. O Contratado se responsabilizará pela atualização dos conhecimentos de seus profissionais nas novas versões ou *releases* de *softwares* ou aplicativos que façam parte das tecnologias utilizadas pelo Contratante.

1.6.9.2.2. Todo e qualquer treinamento técnico necessário para perfeita execução dos serviços, que não inclua os procedimentos específicos do Contratante, deverá ser realizado por conta do Contratado, devendo estar contemplado em sua proposta de preços.

1.6.9.3. O Contratante se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pelo Contratado. Desta forma, quando solicitado, o Contratado deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços, além das certificações.

1.6.9.3.1. As qualificações exigidas para os profissionais que executarão os serviços contratados deverão ser comprovadas por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho assinados ou outro meio idôneo.

1.6.9.4. Requisitos comuns a todos os profissionais:

1.6.9.4.1. Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;

1.6.9.4.2. Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

1.6.9.4.3. Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada.

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Formação mínima	Todos os profissionais, exceto Técnico de Rede, devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, preferencialmente, em qualquer área de Tecnologia da Informação (como Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação. Caso o diploma de curso de graduação de nível superior seja em qualquer área de formação, o mesmo deve ser acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo 360 horas/aula, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação. O perfil Técnico de Rede deve ser comprovado com diploma de curso técnico.		
Qualificação	Não se aplica	Possuir título de pós-graduação de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo 360 horas/aula, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação. Caso o profissional não possua título de pós-graduação, mas tenha tempo mínimo de experiência, o título pode ser substituído por certificação compatível com área de atuação após avaliação do Contratante.	Possuir título de pós-graduação de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo 360 horas/aula, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação. Caso o profissional não possua título de pós-graduação, mas tenha tempo mínimo de experiência, o título pode ser substituído por certificação compatível com área de atuação após avaliação do Contratante.
Tempo mínimo de experiência profissional	Mínimo de 1 (um) ano de experiência	3 (três) anos de experiência.	5 (cinco) anos de experiência.

1.6.10. Requisitos de Formação da Equipe

1.6.10.1. Durante todo o período de execução contratual o Contratado deve manter atendimento a todos os requisitos dos perfis profissionais, de modo a assegurar sua capacidade de atender às demandas do Contratante, de acordo com suas responsabilidades técnicas e os níveis mínimos de serviço exigidos.

1.6.10.1.1. É responsabilidade única do Contratado, gerenciar e definir seus recursos humanos para realizar os serviços especificados neste Termo de Referência, detendo domínio nas tecnologias utilizadas pelo Contratante.

1.6.10.2. O Contratante poderá, caso considere que os profissionais indicados não apresentem o nível técnico satisfatório ou mesmo mantenham comportamento inadequado no ambiente de trabalho, a qualquer tempo, manifestadamente, solicitar sua substituição, que deverá ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

1.6.10.3. Os profissionais poderão ser substituídos a qualquer tempo pelo Contratado, desde que os substitutos possuam os requisitos profissionais estabelecidos neste Termo de Referência.

1.6.10.4. O Contratado deverá indicar um Preposto, que será responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

1.6.10.4.1. O Preposto não necessita ficar *in loco* em tempo integral nas dependências do Contratante. No entanto, deverá estar acessível

em qualquer dia e horário, de forma presencial ou através de videoconferência, ou número telefônico em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e encaminhar procedimentos para a solução de problemas.

1.6.11. **Infraestrutura Tecnológica**

1.6.11.1. Para a execução do serviço, o Contratante proverá toda a infraestrutura tecnológica (*hardware* e *software*) para a prestação de serviços em suas dependências.

1.6.11.2. Caso entenda necessário, para a execução dos serviços contratados, o Contratado poderá propor a adoção de novos componentes e/ou ferramentas de diferentes versões das ferramentas adotadas no ambiente tecnológico do Contratante, cabendo a este a análise e aprovação ou não de sua utilização.

1.6.11.3. As eventuais atualizações realizadas no ambiente tecnológico do Contratante serão comunicadas ao Contratado.

1.6.12. **Processo de Gestão**

1.6.12.1. O Processo de Gestão irá observar o completo adimplemento administrativo e técnico do contrato, verificando se o Contratado prestou os serviços com qualidade e nos prazos acordados, cumprindo todos os indicadores de Acordo de Nível de Serviço definidos neste Termo de Referência.

1.6.12.2. A **gestão contratual** será de responsabilidade do Contratante, que buscará a garantia do seu integral cumprimento, verificando se o Contratado prestou os serviços definidos dentro do seu prazo de execução e com a qualidade prevista neste Termo de Referência.

1.6.12.2.1. É no âmbito desse processo que é homologado o faturamento das demandas e aplicados os abatimentos em faturas e sanções ao Contratado

1.6.12.2.2. A execução de uma demanda fora do prazo e da qualidade poderá gerar, automaticamente, abatimentos na fatura e sanções, as quais incidem diretamente sobre o faturamento da empresa referente à Ordem de Serviço que ampara determinado período, conforme faixas de ajuste/glosas prevista no Acordo de Nível de Serviço.

1.6.12.2.3. O Contratante será responsável pela gestão do contrato e autorização dos pagamentos dos serviços prestados, mediante ateste técnico das áreas responsáveis.

1.6.12.2.4. As atividades de gestão sobre as equipes alocadas pelo Contratado não serão remuneradas diretamente.

1.6.12.3. O Contratante promoverá o intercâmbio de informações diretamente com os prestadores de serviço para a execução de tarefas, e exercerá a fiscalização quanto aos resultados esperados pelos serviços nos termos deste Termo de Referência, sem que haja a subordinação dos profissionais alocados a quaisquer servidores do Contratante.

1.6.12.4. O Contratante deverá verificar a conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o perfeito cumprimento das condições previstas no Termo de Referência.

1.6.12.5. A fiscalização do contrato deverá monitorar o nível de qualidade dos serviços prestados e intervir para requerer ao Contratado a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

1.6.12.6. A seguir estão elencados, minimamente, papéis do Contratante e Contratado no processos de gestão:

1.6.12.6.1. Papéis do Contratante (Área responsável pela gestão e controle de serviços prestados):

1.6.12.6.1.1. Solicitar a abertura da Ordem de Serviço;

1.6.12.6.1.2. Gerir o processo de faturamento;

1.6.12.6.1.3. Conferir os indicadores de Acordo de Níveis de Serviços, bem como o controle das deduções dos valores referentes níveis de serviços quebrados dos serviços prestados nas faturas;

1.6.12.6.1.4. Realizar abatimentos em faturas;

1.6.12.6.1.5. Gerir as Informações Gerenciais no âmbito do Contrato.

1.6.12.6.2. Papéis do Prestador de Serviços (Contratado)

1.6.12.6.2.1. Interagir com as áreas do Contratante envolvidas no contrato;

1.6.12.6.2.2. Atender as solicitações do Contratante;

1.6.12.6.2.3. Manter um preposto junto às áreas do Contratante para acompanhamento da execução do contrato;

1.6.12.6.2.4. O Preposto não necessita ficar *in loco* em tempo integral nas dependências do Contratante. No entanto, deverá estar acessível em qualquer dia e horário, de forma presencial ou através de videoconferência, ou número telefônico em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e encaminhar procedimentos para a solução de problemas.

1.6.12.6.2.5. Liderar e gerir os recursos humanos alocados para a prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência;

1.6.12.6.2.6. Garantir a qualificação técnica dos profissionais alocados no Contratante;

1.6.12.6.2.7. Comprometer-se com a qualidade dos serviços prestados;

1.6.12.6.2.8. Emitir termos e relatórios previstos no processo de faturamento;

1.6.12.6.2.9. Emitir fatura para os serviços prestados, após aprovação do Contratante.

1.6.13. **Indicadores de Acordos de Nível de Serviço e Penalidades**

1.6.13.1. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base em Acordos de Nível de Serviço (Service Level Agreement - SLA) definidos nesta seção. Os Níveis de Serviço são indicadores mensuráveis capazes de aferir objetivamente os resultados pretendidos com as respectivas contratações. O gerenciamento dos níveis de serviço perfaz-se no monitoramento, que evidenciará a qualidade e a tendência dos serviços prestados, e no controle, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos, por meio de um conjunto de procedimentos rotineiros e de regras preestabelecidos pelo órgão ou entidade contratante.

1.6.13.1.1. Os níveis mínimos de serviço são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pelo Contratado na prestação dos serviços. O grau de exigência dos níveis mínimos de serviço pode trazer impactos à prestação do serviço bem como no dimensionamento da equipe necessária à execução das atividades.

1.6.13.1.2. Sob o prisma do controle, uma gestão adequada dos níveis de serviço poderá impactar a remuneração devida ao Contratado, objetivando:

1.6.13.1.2.1. assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pelo órgão ou entidade contratante;

1.6.13.1.2.2. fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Contratado;

1.6.13.1.2.3. viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pelo Contratado; e

1.6.13.1.2.4. aferir o desempenho do Contratado, que deverá prestar os serviços de modo efetivo e com a qualidade mínima desejada, de modo que sua remuneração devida esteja de acordo com o cumprimento dos termos contratuais e com base na satisfação das expectativas dos clientes e usuários do órgão contratante.

1.6.13.2. A definição de indicadores ocorrerá por Categoria de Serviço, contendo sua finalidade, meta, forma de monitoramento, periodicidade, forma de cálculo, faixa de ajuste no pagamento e sanções, com vistas a:

- 1.6.13.2.1. considerar as atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;
- 1.6.13.2.2. prever fatores que estejam fora do controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;
- 1.6.13.2.3. os indicadores deverão ser objetivamente mensuráveis e compreensíveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço;
- 1.6.13.2.4. evitar indicadores complexos ou sobrepostos, que podem aumentar o custo de gestão para o órgão contratante e não agregar o valor esperado.
- 1.6.13.3. A apuração dos indicadores será feita, preferencialmente, a partir de relatórios baseados em informações de por meio de ferramenta automatizada disponibilizada pelo Contratante ou ainda por qualquer outro recurso disponível, sendo que nesse último caso, o recurso utilizado para medição deve ser validado previamente pelas partes.
- 1.6.13.3.1. Os indicadores devem ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês.
- 1.6.13.3.2. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês.
- 1.6.13.3.3. As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da prestação do serviço e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do contrato.
- 1.6.13.3.4. A meta exigida representa o parâmetro de valor - limite máximo ($\leq$) ou limite mínimo ($\geq$) - que deve ser alcançado pelo Contratado para cada um dos indicadores.
- 1.6.13.3.5. Os indicadores relativos ao tempo para solução de chamados serão calculados levando em consideração o horário de prestação do serviço contratado e a data/hora de registro inicial. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram fora do horário de prestação do serviço contratado ou não estiveram sob a responsabilidade do Contratado.
- 1.6.13.3.6. O Contratante poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cálculos dos compromissos de tempo de solução, desde que seja identificada situação alheia à atuação do Contratado, como possíveis erros de *hardware*, falhas e erros de *softwares/sistemas*, documentação técnica ou ações decorrentes da prestação de serviço de representantes técnicos oficiais, fabricantes e/ou terceiros.
- 1.6.13.3.7. O Contratado, com base nas informações das ferramentas elencadas no subitem 1.6.13.6, será responsável pela elaboração do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) que conterá, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos neste Termo de Referência, a serem disponibilizados ao Contratante, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado.
- 1.6.13.4. Deverão ser apurados, no mínimo, os seguintes indicadores:
- 1.6.13.4.1. Índice de início de atendimento de chamados (requisição e incidentes) dentro do prazo (IAA);
- 1.6.13.4.2. Índice de soluções de chamados (requisição e incidentes) dentro do prazo (ISC);
- 1.6.13.4.3. Índice de disponibilidade de ambiente/serviço (IDAS);
- 1.6.13.4.4. Índice de eficiência no cumprimento de prazos (IECP).
- 1.6.13.5. Em comum acordo entre Contratante e Contratado, de acordo com especificidades e necessidade dos órgãos anuentes, como por exemplo para serviços singulares de cada categoria, poderão ser acordados a inclusão de novos indicadores para aferição de níveis de serviço, inclusive em substituição aos indicadores dos subitens 1.6.13.4.1 a 1.6.13.4.4.
- 1.6.13.6. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, mediante análise de justificativa técnica fundamentada pelo Contratado, desconsiderar qualquer indicador de nível mínimo de serviço do cálculo do faturamento. Para todos os efeitos, nessa situação, a meta para o indicador de Acordo de Nível de Serviço em questão será considerada atingida.
- 1.6.13.7. O detalhamento dos indicadores seguirá a metodologia constante no **ANEXO C - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (104514589)**.
- 1.6.13.8. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor conforme os valores de "redutores aplicáveis".
- 1.6.13.8.1. Os descontos referentes aos indicadores descritos são cumulativos, sendo que seu somatório não poderá ultrapassar o limite máximo para redução do valor mensal será de 30%, através de glosa parcial.
- 1.6.13.8.2. Caso o valor de redução obtido para um mês seja superior ao limite, será considerado o abatimento de 30% para o pagamento do mês em questão, não obstante a aplicação de penalidades previstas ou até mesmo a rescisão contratual.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Conforme Estudo Técnico Preliminar (85440688) do processo SEI 1500.01.0167054/2024-79, a identificação da melhor forma de garantir a disponibilidade dos recursos e serviços de TIC na infraestrutura do Governo do Estado de Minas Gerais abordou três pontos principais.

2.1.1. Disponibilidade da infraestrutura de TIC

Conforme [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#), entende-se por "operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional". "A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão". "Estes serviços passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e se constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções dos diversos órgãos". "Estes serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC".

A falta de atenção à gestão de uma infraestrutura de TIC por uma organização pública, em um contexto de complexidade e constante evolução de soluções tecnológicas, pode acarretar em diversos problemas, tais como:

1. **Riscos de Segurança:** A ausência de uma infraestrutura de TIC adequada pode expor a organização a riscos de segurança cibernética, tais como vazamento de dados, ataques de malware e acessos não autorizados a sistemas;
2. **Baixa Disponibilidade e Confiabilidade dos Sistemas:** A falta de operação adequada da infraestrutura de TIC pode resultar em sistemas instáveis, lentidão e interrupções frequentes, impactando a disponibilidade e confiabilidade dos serviços prestados pela organização;
3. **Ineficiência Operacional:** A operação deficiente da infraestrutura de TIC pode resultar em ineficiência operacional, dificultando a realização de tarefas e processos internos, bem como o atendimento aos cidadãos e usuários dos serviços públicos.

Portanto, a contratação de serviços de operação de infraestrutura de TIC é essencial para garantir a segurança, disponibilidade, confiabilidade e conformidade dos sistemas de informação e comunicação de uma organização pública, bem como para assegurar a eficiência de suas operações e o atendimento adequado às demandas da sociedade a partir da disponibilidade de uma expertise especializada.

A demanda por soluções tecnológicas para modernizar os serviços prestados pelo Estado à sociedade é latente e crescente. Os órgãos contam com uma infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de parques computacionais compostos por uma série de ativos heterogêneos agrupados em: servidores, ativos de rede cabeada e sem fio (incluindo switches, roteadores, entre outros dispositivos), sistemas de segurança da informação, computadores de mesa (desktops) e móveis (notebooks), periféricos e acessórios, software diversos (linguagens de programação, banco de dados, aplicativos, sistemas de gestão, entre outros) e sistemas operacionais e utilitários. É através dessa infraestrutura, que opera de maneira integrada, que os usuários operacionalizam diversos processos de negócio de competência dos órgãos do Estado para a sociedade, atuando assim como "atividade-meio", proporcionando maior eficiência e eficácia nas atividades finalísticas. Dada a criticidade dessa infraestrutura, o serviço deve operar com alta disponibilidade e reduzindo ao máximo as falhas. Por óbvio, a operação e sustentação de toda essa infraestrutura requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada.

Para plena operação e disponibilidade destes ambiente, a infraestrutura de TIC necessita de suporte técnico especializado tanto para manutenção contínua (corretiva, preventiva, adaptativa) e evolução tecnológica quanto para o atendimento e orientação aos usuários. O monitoramento de infraestrutura de TIC garante que problemas e incidentes sejam detectados em tempo real e que as devidas providências sejam tomadas de modo que eventuais indisponibilidades ocorram no menor tempo possível. Por sua vez, a sustentação de infraestrutura de TIC trata das atividades rotineiras de instalação, configuração, administração e resolução de incidentes e problemas, mas que são necessárias para garantir a disponibilidade de todos os serviços e sistemas suportados por essa infraestrutura.

Para suprir de manutenção do parque computacional em funcionamento e fornecer suporte técnico para o uso destes recursos e evitar impactos nos processos de negócio de competência dos órgãos do Estado para a sociedade, faz-se necessário contratar uma empresa com a expertise necessária no tema de serviços de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação garantindo assim a operacionalização de uma infraestrutura de TIC confiável e compatível com as soluções informatizadas do Estado.

Todos os servidores do órgão/entidade, assim como a sociedade, que utilizam direta ou indiretamente os recursos do parque computacional, são envolvidos e beneficiados por este tipo de suporte, justificando, portanto, o provimento destes serviços. Desta forma, torna-se necessária a prestação de serviços em suporte, operação, sustentação e projetos de infraestrutura de TIC, envolvendo demandas e problemas relacionados a usuários, gerenciamento de credenciais, aplicativos de escritório, navegadores, impressão, serviços de rede e conectividade de dados e voz, suporte para reuniões e eventos presenciais ou por videoconferência, gerenciamento de roteadores, switches e controladores de redes wireless, servidores, armazenamento e *backup* de dados, sistemas operacionais e sistemas da Administração Pública, virtualização baseada em contêineres e máquinas virtuais, bancos de dados, abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico, manutenção preventiva e corretiva, resolução de problemas, migrações, transferência de tecnologia, execução de procedimentos periódicos, documentação, monitoramento e gerenciamento do ambiente computacional e de comunicações, assim como realizar tratamento de incidentes de segurança, desde o monitoramento, detecção, triagem até a resolução e resposta.

Cabe destacar que a prestação dos serviços ora relacionados requerem equipes altamente especializadas e dedicadas que visem a constante melhoria da qualidade e do uso de recursos computacionais, cuja disponibilidade interfere na própria agilidade e estratégia institucional. Com isso, é necessário ter um suporte técnico de infraestrutura que mantenha interligados os recursos e ferramentas e que possibilitem a comunicação dessas aplicações, de maneira transparente para os usuários. Desse modo, a contratação pretendida objetiva, primordialmente, a sustentação dos serviços da infraestrutura de TIC, mediante execução operacional dos serviços de tipo rotina, demanda e projeto, de modo reativo e proativo, proporcionando recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança.

2.1.2. Agrupamento de serviços de infraestrutura de TIC

O modelo antigo de contratação de serviços de TI consistia na reunião de todos os serviços de informática do órgão em um único e grande contrato, adjudicado a uma única empresa, com pagamentos realizados exclusivamente por hora-trabalhada e as contratações equivaliam a um CPD (Centro de Processamento de Dados) completo e terceirizado ([ACÓRDÃO 786/2006 - PLENÁRIO](#)). Os avanços para este contexto no âmbito de serviços de infraestrutura de TIC apontou para a segregação destes para os serviços de desenvolvimento de sistemas, por exemplos. A recomendação deve-se ao entendimento de evitar contratos do tipo "guarda-chuva", que possuem objeto de contratação amplo com diversos serviços, sendo que podem ser contratados separadamente, aumentando a competitividade e garantido o princípio da continuidade do negócio, ou seja, evitar que uma mesma empresa assuma a operacionalização de todos os serviços de infraestrutura de TI de um órgão.

Quanto ao agrupamento de serviços de infraestrutura e atendimento de usuários de TIC, que diz respeito à possibilidade de empresas diferentes se tornarem responsáveis por parte dos serviços necessários ao ambiente de Tecnologia da Informação, são observadas duas formas de contratação principais. Inicialmente destaca-se que os 1º e 2º níveis comumente referem-se ao atendimento a usuários de TIC, compreendendo a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão, enquanto o 3º nível corresponde aqueles serviços mais afetos à infraestrutura de TI e manutenção da disponibilidade dos serviços de TI, que, comumente, são tratados como serviços de suporte de 3º nível e monitoração do ambiente de Tecnologia da Informação. Assim, observam-se contratações em lote único, em que são tratados todos os serviços necessários ao ambiente de TI, sendo esses serviços em 1º, 2º e 3º níveis de atendimento, bem como em operação da infraestrutura e monitoramento do ambiente tecnológico. Também há aquela que subdivide os aspectos mais diretamente relacionados ao atendimento aos usuários, isto é, 1º e 2º níveis, em um lote, e, em outro lote, o 3º nível, indicando a possível separação de atendimento aos usuários de 1º e 2º níveis, ou seja, helpdesk, service desk e suporte técnico presencial, dos serviços típicos de infraestrutura de TI: administração de banco de dados, de redes de comunicação, segurança da informação e suporte a sistemas operacionais e servidores.

A vantagem de fazer um lote único com 1º, 2º e 3º níveis de suporte de TI em uma licitação é a integração e a responsabilidade única do fornecedor em relação a toda a cadeia de suporte, o que pode facilitar a gestão e a comunicação. Por outro lado, a separação em lotes com 1º e 2º nível em um lote e 3º nível em outro pode permitir a contratação de fornecedores especializados em cada camada de suporte, o que pode resultar em um serviço mais especializado e de alta qualidade em cada nível. A escolha entre as opções deve considerar as necessidades específicas da organização e as capacidades dos fornecedores disponíveis.

No caso de Minas Gerais, a principal contratação interdependente é o Registro de Preços para a prestação de Serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (Service Desk) - PLANEJAMENTO N.º 243/2023 (1500.01.0031958/2023-86). Assim, um lote único com os três níveis implicaria em duas contratações com o mesmo objeto, haja vista a interseção de competências no 1º e 2º níveis. Logo, verifica-se pela viabilidade de uma contratação focada apenas no 3º nível. Como boa prática, a capacidade (processos e ferramentas) de um órgão em gerenciar os serviços de TIC não deve depender de contratos derivados do presente modelo, com vistas a proporcionar maior estabilidade nos processos de gestão de serviços bem como assegurar a governança dos processos da área de TIC na execução e controle de suas atividades.

2.1.3. Padrão corporativo e contratações centralizadas

Atualmente, os serviços objeto do presente estudo não são realizados por meio de Registro de Preços, tendo sua contratação descentralizada, quando há iniciativa de determinado órgão e entidade do Executivo de Minas Gerais. Observa-se que os órgãos podem descentralizar ainda mais o escopo dos serviços em contratações diversas, como contratos de ferramentas de *backup*, por exemplo, e tratar da operação da ferramenta com quadros próprios. Ou contratar um projeto de cabeamento estruturado e ficar deficiente nas manutenções futuras solicitadas.

Conforme Relatório de Avaliação da Controladoria-Geral da União (85466637) em referência ao Informativo do Instituto Negócios Públicos, o custo de uma licitação em 2018 das sete etapas listada na citação a seguir era de R\$ 16.172,96 (dezesesseis mil cento e setenta e dois reais e noventa e seis centavos). Corrigindo tal valor pela SELIC entre janeiro de 2019 e abril de 2024 (acumulado de 48,24%) corresponderia a R\$ 23.974,11 (vinte e três mil novecentos e setenta e quatro reais e onze centavos). Ressalte-se que estes valores não contemplam as mudanças decorrentes da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, com a elaboração de novos artefatos como ETP e mapa de riscos. Considerando que a estrutura do Executivo Estadual e uma adesão representativa de cerca de 20 (vinte) órgãos e entidades considerando ata de registro de preços de desenvolvimento recentes como parâmetro, a realização de licitações individuais, para além da falta de padronização, representaria um custo estimado de R\$ 479.482,20 (quatrocentos e setenta e nove mil quatrocentos e oitenta e dois reais e vinte centavos).

"Em outro estudo, realizado pelo Instituto Negócios Públicos[...] em 2018, foram estimados os custos médios dos processos licitatórios considerando todas as fases do processo. A análise do custo médio de uma licitação foi realizada por meio dos gastos em cada fase do processo, conforme a descrição a seguir:

1. Identificação da necessidade de bens ou serviços: R\$ 1.182,18
2. Análise e aprovação da aquisição: R\$ 810,85

3. Realização de pesquisa de mercado de valores e quantidades: R\$ 2.908,81
4. Determinação da modalidade e projeto básico ou termo de referência: R\$ 2.373,41
5. Elaboração de minuta do edital, contrato e publicação: R\$ 4.456,81
6. Abertura das propostas e habilitação dos interessados em ato público: R\$ 1.667,91
7. Verificação nas conformidades com o edital, adjudicação e homologação e publicação do resultado: R\$ 2.772,99"

Cabe ressaltar que o legislador indicou na Lei Federal nº 14.133, de 2021, a preferência pela centralização das contratações públicas:

Art. 19. Os órgãos da Administração com competências regulamentares relativas às atividades de administração de materiais, de obras e serviços e de licitações e contratos deverão:

I - instituir instrumentos que permitam, preferencialmente, a centralização dos procedimentos de aquisição e contratação de bens e serviços;

O Decreto Estadual nº 47.974, de 2020, que institui a Política de Tecnologia da Informação e Comunicação, estabelece seis diretrizes gerais para a área de tecnologia no âmbito da administração pública estadual. Dentre essas diretrizes gerais, destacamos:

I – proporcionar agilidade, acessibilidade e inovação na prestação de serviços para os usuários dos serviços públicos; e

II – prover soluções sistêmicas integradas e padronizadas.

Desta forma, espera-se que a gestão centralizada em serviços de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação promova a integração e a padronização das soluções, atendendo à diretriz geral II estabelecida pelo Decreto Estadual nº 47.974, de 2020.

A disponibilização de uma ata de registro de preços para contratação centralizada de serviços de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação é motivada pela materialidade da previsão de gastos dessa natureza e pela necessidade de maior capacidade técnica para implementação das ações de operação de infraestrutura de TIC como um dos pilares para sustentação de políticas públicas dos órgãos e entidades da administração. Quanto à materialidade, levantou-se que em termos de volume financeiro para 2023, o valor empenhado com itens de serviço "SUPORTE TECNICO A AMBIENTE DE BANCO DE DADOS", "SUPORTE TECNICO A AMBIENTE OPERACIONAL DE SERVIDORES", "SUPORTE TECNICO A INFRAESTRUTURA E REDE DE SEGURANCA", bem como "suporte" e "serviços de informática" nos objetos dos contratos, alcançou a ordem financeira de R\$ 3.512.666,98 (três milhões, quinhentos e doze mil seiscentos e sessenta e seis reais e noventa e oito centavos). Quanto aos quantitativos a serem licitados, será realizado um processo de adesão junto aos órgãos/entidades no qual será apresentado as quantidades estimadas e suas respectivas justificativas.

2.2. Justificativa para a solução proposta

A solução viável selecionada é a realização de um certame licitatório para prestação de serviços técnicos contínuos de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação por meio da alocação de mão de obra com dedicação exclusiva, sob demanda, futura e eventual, visando a disponibilidade dos recursos e serviços de TIC para os ÓRGÃOS E ENTIDADES ANUENTES do Estado de Minas Gerais, e solicitados mediante ordens de serviço, limitado ao quantitativo máximo estimado, sem garantia de consumo mínimo e com pagamento em função de resultados. Os serviços técnicos de sustentação de infraestrutura tecnológica serão executados na forma presencial e/ou remota, mensal, limitada aos quantitativos descritos na tabela abaixo e com os valores salariais estipulados em pesquisa de preços por período de 5 (cinco) anos. Para a prestação de serviços, o Contratado deverá dispor de profissionais especializados a fim de garantir a eficiência e eficácia no atendimento das demandas, cuja formação e experiência deverão ser comprovadas conforme detalhamento dos perfis requeridos para cada um dos profissionais

A forma de serviço continuado se enquadra na definição legal de serviço contínuo, ou seja, o serviço que é prestado de forma contínua para atender necessidades constantes ou sucessivas que não se esgotam com um mero período de prestação. Os serviços prestados de forma contínua são contratados para atender a necessidades constantes e que, diferentemente dos serviços contratados por projeto, não se esgotam com um mero período de prestação. Essas necessidades são absolutamente previsíveis e a interrupção no fornecimento desses serviços pode produzir prejuízos à Administração. Um conceito importante advindo com os serviços terceirizados é o de nível de serviço, instrumentalizado pelos acordos de nível de serviço. Um Acordo de Nível de Serviço (ou Service Level Agreement – SLA, no inglês) é parte de um contrato entre um fornecedor de serviços (que pode ser de TI) e um cliente (do Poder Público) no qual se especifica em termos mensuráveis as características dos serviços que o fornecedor deve prestar. Níveis de serviço são definidos no início de qualquer relação de fornecimento (no sentido de delegação de serviços a terceiros) e usados para mensurar e monitorar o desempenho de um fornecedor.

O modelo é composto por perfis profissionais para atuação no escopo do modelo de contratação ("Sustentação de Aplicações"; "Armazenamento e Backup"; "Sustentação de Banco de Dados"; "Administração de Dados"; "Conectividade e Comunicação"; "Segurança de TIC"; "Monitoramento de Serviços de TIC"; "Estratégia de Serviços de TIC"). A partir de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos necessários para a prestação do serviço com modelo de pagamento de posto efetivamente alocado vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS). Com essa estrutura busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão ou entidade contratante.

A solução representa um modelo de remuneração híbrido, baseado no atendimento de níveis mínimos de serviço, em harmonia com o que estabelece os órgãos de controle. Em síntese, o modelo de contratação prevê que a empresa contratada proverá equipe para prestação de serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura tecnológica, que será formalizada por meio de Ordem de Serviço (OS), de acordo com os serviços de TIC requisitados, com a composição de equipe e qualificação mínimas exigidas, e será remunerada pelos postos de trabalho mediante atendimento de níveis mínimos de serviço previstos no instrumento convocatório. Ou seja, caso haja descumprimento dos níveis mínimos de serviço, haverá desconto no valor pago ao Contratado, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência. Vale destacar, ainda, que na área de TIC, resultado significa a entrega de fato, a qual venha a gerar valor de negócio para o órgão, e não somente a realização de atividades que não alcancem o objetivo esperado pelas áreas finalísticas e demandantes de tais serviços. Cabe ressaltar que as atividades de sustentação de infraestrutura tecnológica, apesar de proporcionarem um serviço de natureza continuada, não fazem parte do rol de atribuições das carreiras do Grupo de Atividades, notadamente voltadas para as áreas finalísticas de cada pasta, de forma que o Poder Executivo de Minas Gerais não possui carreiras específicas voltadas ao setor de TIC, sendo, portanto, passível de terceirização. Desta forma, o modelo de terceirização é adequado ao escopo da contratação pretendida, com definições das formas de mensuração do desempenho do Contratado na prestação do serviço para todos os itens do Lote. Com a utilização desse modelo, é possível acompanhar a prestação de serviços, identificar deficiências e não conformidades que prejudiquem a qualidade e, conseqüentemente, definir ajustes necessários aos processos de trabalho e implementar ações para a melhoria contínua. O modelo permite ainda, com base no IMR, definir descontos progressivos nos pagamentos, proporcionais aos serviços não entregues através da análise de indicadores como índices de atendimentos concluídos no prazo acordado, resolução de incidentes de criticidade alta, disponibilidades de ferramentas, disponibilidade de rede de dados, e outros. Já neste caso, considerando alinhamento de itens (perfis) a todos os órgãos participantes, seria possível adoção de um lote único proporcionando economia de escala.

2.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, que pode ser encontrado no Portal de Compras de Minas Gerais ([PLANEJAMENTO DE COMPRAS - CENTRAL DE COMPRAS - CSC](#)) com o nome **CONTRATAÇÃO CENTRALIZADA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TI**.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Da participação de consórcios:

3.1.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, em razão da baixa complexidade do objeto a ser adquirido, considerando que as empresas que atuam no mercado têm condições de fornecer os bens de forma independente, conforme Estudo Técnico Preliminar (85440688) do processo SEI 1500.01.0167054/2024-79.

3.2. Da Subcontratação

3.2.1. Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto contratual, pois no âmbito da modelagem da contratação da presente solução não se prevê a demanda da atuação de diferentes empresas ou segmentos na implementação dos serviços em um mesmo contrato, uma vez que não se trata de serviços de elevada complexidade que necessite da subcontratação de outros serviços acessórios ao objeto principal.

3.3. **Da Sustentabilidade:**

3.3.1. Não serão exigidos critérios de sustentabilidade na presente contratação, considerando o Estudo Técnico Preliminar (85440688) do processo SEI 1500.01.0167054/2024-79.

3.4. **Da indicação de marcas ou modelos:**

3.4.1. Não serão exigidas marcas ou modelos específicos para a contratação

3.5. **Da vedação de utilização de marca ou modelo:**

3.5.1. Não haverá vedação de marca/modelo na presente contratação.

3.6. **Da exigência de carta de solidariedade:**

3.6.1. Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade na presente contratação.

3.7. **Da Garantia da Contratação:**

3.7.1. Será exigida a garantia de execução da contratação, nos moldes do art. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133, de 2021, no percentual de 10% (dez por cento), mediante os riscos envolvidos de solidariedade em casos de descumprimento de direitos trabalhistas, do valor total inicial do contrato, conforme regras estabelecidas na minuta contratual.

3.7.2. O adjudicatário poderá ofertar garantia de execução em momento anterior ou posterior à assinatura do contrato, a depender da modalidade eleita.

3.7.2.1. Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária terá prazo de um mês, contado da data de homologação da licitação, para sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura do contrato.

3.7.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

3.7.4. A minuta de contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

3.8. **Condições e especificações da garantia do serviço**

3.8.1. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal prevista pelo art. 26, da Lei Federal nº. 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), será de, no mínimo, 2 (dois) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

3.8.1.1. As garantias legal e contratual não se sobrepõem, devendo os seus prazos serem somados.

3.8.2. A garantia será prestada com vistas a manter a qualidade do serviço prestado, sem qualquer ônus ou custo adicional para o Contratante.

3.8.3. Uma vez notificado, o Contratado realizará a reparação dos serviços que apresentarem vício ou defeito no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da notificação.

3.8.4. O prazo indicado no subitem anterior, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada do Contratado, aceita pelo Contratante.

3.8.5. Decorrido o prazo para reparo da prestação do serviço sem o atendimento da solicitação do Contratante ou a apresentação de justificativas pelo Contratado, fica o Contratante autorizado a contratar fornecedor diverso para executar os reparos, ajustes ou a substituição de componentes, bem como a exigir do Contratado o reembolso pelos custos respectivos, sem que tal fato acarrete a perda da garantia do serviço prestado.

3.8.6. O custo referente ao reparo na prestação do serviço durante o período da garantia será de responsabilidade do Contratado.

3.8.7. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

3.9. **Da Vistoria:**

3.9.1. Não há necessidade de realização de vistoria prévia ao local de execução dos serviços.

4. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

4.1. **Prazo e Condições da Prestação do Serviço:**

4.1.1. O Contratado deverá estar apta a executar os serviços objeto deste Termo de Referência, após reunião de alinhamento a ser realizada entre o fiscal do contrato e o Contratado para definição dos procedimentos e estruturas necessários à prestação dos serviços, a ser realizada em data posterior à assinatura do contrato.

4.1.2. A reunião de alinhamento ocorrerá no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, preferencialmente por videoconferência, ou nas dependências do Contratante, em horário definido pelo fiscal do contrato.

4.1.3. O início da prestação de serviços ocorrerá após emissão da primeira ordem de serviço pelo Contratante.

4.1.4. O Contratado terá um prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos**, após a publicação do contrato, para alocar a equipe necessária e **estar apta** a iniciar a prestação do serviço.

4.1.5. As **Ordens de Serviços**, conforme modelo do **ANEXO B - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (104514507)**, serão registradas em meios formais, como e-mail.

4.1.6. A apuração das horas trabalhadas será processada nos termos §2º do art. 74 da CLT, ficando o Contratado responsável pelo controle de frequência dos empregados, por meio de controle eletrônicos.

4.1.7. A apuração das horas trabalhadas deverá ser processada por meio de registro em sistema eletrônico de ponto, cartão magnético ou identificação biométrica; ou sistemas online, devidamente homologados pelo Ministério do Trabalho e Previdência, conforme [Portaria Ministerial 1.510/2009](#).

4.1.8. Caberá ao Contratado assegurar que seus empregados não executem os serviços em dias e/ou horários diversos daqueles previamente estipulados pelo Contratante, assegurando o cumprimento integral da jornada de trabalho, bem como os horários fixados, em conformidade com a legislação trabalhista, sendo vedada a alteração destes sem a prévia autorização do Contratante.

4.1.9. As horas positivas e negativas dos empregados, serão controladas, preferencialmente, por meio de Banco de Horas, e serão compensadas, consoante regras estabelecidas em acordo coletivo a ser celebrado entre o respectivo Sindicato Profissional da categoria e o Contratado.

4.1.10. Não será admitida a realização de jornada extraordinária ou em horário sujeito a adicional noturno, exceto quando justificado e autorizado, expressamente, pelo Contratante.

4.1.11. Excepcionalmente, e desde que expressamente autorizado pelo Contratante, serão reembolsados ao Contratado as horas extras e adicionais noturnos, quando realizadas por seus empregados, juntamente com a fatura mensal de prestação dos serviços, referente ao mês em que houve a realização das respectivas horas extras, na forma da legislação aplicável, devendo estas serem devidamente comprovadas e apuradas.

4.1.12. O Contratado deverá conceder férias aos seus empregados dentro do período concessivo e informar mensalmente ao Contratante os nomes dos empregados em gozo de férias, sendo que a escala de férias deverá ser elaborada de forma a não prejudicar o andamento dos trabalhos habituais do Contratante, com a análise prévia do Contratante.

4.1.13. O Contratado deverá comunicar por escrito, e com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a substituição de empregados, nos casos de férias

e quando o solicitado pelo Contratante.

4.1.14. O Contratado deverá substituir, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do pedido emitido pelo Contratante, o(s) empregado(s) considerado(s) inconveniente(s) à boa ordem e às normas disciplinares, assim como aquele que embarçar, dificultar, não cumprir o horário de trabalho, não utilizar crachá ou não se portar de modo adequado.

4.1.15. As substituições dos empregados de que trata o item 4.1.13 não acarretará qualquer custo adicional para o Contratante, uma vez que referidas provisões deverão constar na planilha de preços do Contratado, que suportará quaisquer encargos e responsabilidades trabalhistas, previdenciárias e fundiárias relativas aos empregados substituídos ou afastados, bem como de seus substitutos.

4.1.16. Na hipótese de se tornar inviável a substituição do funcionário por algum motivo, alternativamente, o Contratante, ao seu exclusivo critério, poderá exigir o desconto na fatura relativo aos dias não trabalhados.

4.1.17. O Contratado, por meio de seu preposto, prévia e obrigatoriamente, deverá levar ao conhecimento do Contratante qualquer ocorrência que acarretar a necessidade de encaminhamento de substituto.

4.1.18. O Contratado deverá encaminhar ficha de registro do empregado, fixo ou substituto, com antecedência mínima de 03 (três) dias do início da prestação de serviço no Contratante, para possibilitar o cadastro e confecção de crachás de acesso.

4.1.19. Os crachás para acesso, cujo fornecimento é de responsabilidade do Contratante, serão confeccionados com fotografia recente do empregado devendo ser, obrigatoriamente, recolhidos e entregues ao Contratante no último dia de prestação de serviço do empregado, ficando o Contratado responsável pelo recolhimento junto ao seu funcionário.

4.1.20. Os serviços especificados neste Termo de Referência não excluem outros similares que porventura sejam necessários à execução das tarefas ora contratadas.

4.1.21. O Contratante poderá suspender, quando julgar necessário, a execução do serviço no todo ou em parte e comunicar previamente a ocorrência desse evento ao Contratado.

4.1.22. O Contratado obriga-se a cumprir todas as condições e prazos fixados pelo Contratante, assim como a observar, atender, respeitar, cumprir e fazer cumprir a legislação aplicável e a favorecer e garantir a qualidade do objeto.

4.1.23. O reajuste dos salários obedecerá ao estabelecido na legislação pertinente e demais disposições legais aplicáveis, bem como na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.

4.1.24. Excepcionalmente, e de acordo com as necessidades do Contratante, poderá ocorrer a convocação dos empregados para atenderem a demandas fora das dependências do Contratante, mediante prévia comunicação ao Contratado.

4.1.25. É terminantemente proibida a permanência nas dependências do Contratante de qualquer pessoa e/ou empregado do Contratado fora do horário de trabalho e que não esteja prestando serviços diretos, inclusive os substitutos e feristas que poderão permanecer apenas durante o período que perdurar a substituição. Fica desde já estabelecido que os substitutos/feristas, somente poderão efetuar registro de ponto no Contratante quando da efetiva prestação de serviços.

4.2. Do local e horário da prestação do serviço:

4.2.1. Os serviços serão prestados presencialmente em horário comercial (segunda à sexta-feira - 08 às 19hrs) podendo variar, dentro desta faixa, conforme a rotina de trabalho do Contratante.

4.2.2. A prestação dos serviços poderá ocorrer em dias, horários e locais diversos daqueles estabelecidos, inclusive podendo se dar remotamente, para atender às necessidades do Contratante, mediante comunicação prévia ao Preposto do Contratado.

4.2.3. Os endereços dos órgãos e entidades partícipes do presente Registro de Preço estão elencados a seguir:

4.2.3.1. Advocacia Geral do Estado de Minas Gerais - AGE

- 4.2.3.1.1. Avenida Afonso Pena, nº 4000 – Bairro Cruzeiro – 8 andar Cep 30.130 - 009 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.1.2. SCS Quadra 1, Edifício JK, 8º andar - CEP 70.306-900 - Brasília, DF
- 4.2.3.1.3. João Morato de Faria, nº 145 – 3º andar - Bairro Centro, CEP 35.500-615 - Divinópolis, MG
- 4.2.3.1.4. Rua Chichilo Labate, Nº 192, Bairro Jardim Cambuí, CEP 35.700-399 - Sete Lagoas, MG
- 4.2.3.1.5. Rua Afonso Pena, 2701 – Bairro Centro, CEP 35.010-000 - Governado Valadares, MG
- 4.2.3.1.6. Rua John Kennedy, nº 13 - Bairro Cidade Nobre, CEP 35.162-380 - Ipatinga, MG
- 4.2.3.1.7. Rua Chanceler Osvaldo Aranha, 60 – Bairro São Mateus, CEP 36.025-007 - Juiz de Fora, MG
- 4.2.3.1.8. Avenida Dr. Passos, 101 – Terminal Rodoviário – Bairro Centro, CEP 36.880-000 - Muriaé, MG
- 4.2.3.1.9. Rua Pires e Albuquerque, 513 – Bairro Centro, CEP 39.400-057 - Montes Claros, MG
- 4.2.3.1.10. Rua Guatemala nº275 Bairro Tibery, CEP 38.405-062 - Uberlândia, MG
- 4.2.3.1.11. Rua Saul Valadares Ribeiro, 58 – Bairro Copacabana, CEP 38.701-212 - Patos de Minas, MG
- 4.2.3.1.12. Rua Delfim Moreira, 381 – Bairro Centro CEP 37.002-070 - Varginha, MG
- 4.2.3.1.13. Rua Dr. José Lemos de Barros, 399 – Bairro Centro, CEP 37.902-310 - Passos, MG
- 4.2.3.1.14. Rua Prefeito Chagas, 305 – salas 901 e 902, Centro Empresarial Manhattan – Bairro Centro, CEP 37.701-010 - Poços de Caldas, MG
- 4.2.3.1.15. Rua Zezito de Carvalho 177 – Bairro Jardim Paraíso, CEP 37.550-00 - Pouso Alegre, MG

4.2.3.2. Agência de Desenvolvimento da Região Metropolitana do Vale do Aço - ARMVA

- 4.2.3.2.1. Rua Zita Soares de Oliveira, nº 212, 3º andar, Centro - Ipatinga, MG

4.2.3.3. Departamento de Estradas de Rodagem - DER

- 4.2.3.3.1. Rod. Papa João Paulo II, 4001 - Serra Verde - Prédio Gerais - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.3.2. Av. dos Andradas, 1120, Santa Efigênia, CEP 30120-016 - Belo Horizonte, MG

4.2.3.4. Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais

- 4.2.3.4.1. Rua Bernardo Guimarães 2640, Lourdes, CEP 30140-082 - Belo Horizonte, MG

4.2.3.5. Escola de Saúde Pública do Estado de Minas Gerais - ESP

- 4.2.3.5.1. Av. Augusto de Lima, 2061 - Barro Preto, - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.5.2. R. Uberaba, 780 - Barro Preto, - Belo Horizonte, MG

4.2.3.6. Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado de Minas Gerais - FAPEMIG

- 4.2.3.6.1. Av. José Cândido da Silveira, 1500 - Horto Florestal, 31035-536 - Belo Horizonte, MG

4.2.3.7. Fundação Helena Antipoff - FHA

- 4.2.3.7.1. Av. São Paulo, 3996, Vila Rosário - Ibitité, MG
- 4.2.3.7.2. R. Santo Agostinho, 1441, Horto Florestal - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.8. **Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais - FHEMIG**
- 4.2.3.8.1. Rua Camilo de Brito, nº 636 - Padre Eustáquio - CEP 30730-540 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.8.2. Rua Doutor Cristiano Resende, nº 2213 - Bonsucesso-CEP 30622-020 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.8.3. Alameda Ezequiel Dias, nº 345 - Santa Efigênia - CEP 30130-110 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.8.4. Rua Doutor Cristiano Resende, nº 2745 - Araguaia - CEP 30620-470 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.8.5. Avenida Professor Alfredo Balena, nº 400, Santa Efigênia, CEP.: 30130-100 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.8.6. Avenida do Contorno, nº 9494, Prado, CEP.: 30110-064 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.8.7. Rua dos Otoni, nº 772 - Santa Efigênia, CEP 30150-270 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.8.8. Avenida do Contorno, nº 3017 - Santa Efigênia, CEP 30110-080 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.8.9. Alameda Vereador Álvaro Celso, nº 100, Centro, CEP: 30150-260 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.8.10. Rodovia Papa João Paulo II, 4.001, Edifício Gerais - 13º andar Cidade Administrativa - Serra Verde - CEP 31.630-901 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.8.11. Avenida 14 de Agosto, s/n - Floresta - CEP 36202-630 - Barbacena, MG
- 4.2.3.8.12. Praça Presidente Eurico Gaspar Dutra, nº 374, GrogotóCEP.: 36202-376 - Barbacena, MG
- 4.2.3.8.13. Avenida Juiz de Fora, nº 2555, Grama, CEP.: 36048-000 - Juiz de Fora, MG
- 4.2.3.8.14. Rua Santana, nº 600, Roças Grandes, CEP.: 34545-790 - Sabará, MG
- 4.2.3.8.15. Rodovia Ubá / Juiz de Fora, Km 06, Zona Rural, CEP.: 36500-000 - Ubá, MG
- 4.2.3.8.16. Avenida Nossa Senhora do Monte Calvário, nº 577, Centro, Cep: 37410-000 - Três Corações, MG
- 4.2.3.8.17. Rua Olavo Bilac, nº 113, Citrolândia, CEP.: 32850-000 - Betim, MG
- 4.2.3.8.18. Fazenda da Lagoa, S/Nº, Zona Rural, Cep.: 38900-000 - Bambuí, MG
- 4.2.3.9. **Fundação Ezequiel Dias - FUNED**
- 4.2.3.9.1. Rua Conde Pereira Carneiro, 80 Gameleira, CEP 30510-010 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.9.2. Estrada Santa Elizabeth, S/Nº Bairro Serra Negra - Betim, MG
- 4.2.3.9.2.1. Trata-se de uma unidade da Funed onde não há necessidade de alocação permanente de profissionais; apenas em casos esporádicos pode haver necessidade de intervenção local, sendo a Funed responsável pelo transporte do profissional.
- 4.2.3.10. **Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia do Estado de Minas Gerais - Hemominas**
- 4.2.3.10.1. Rua Grão Pará, 882, sala 802, Funcionários - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.11. **Instituto de Previdência dos Servidores do Estados de Minas Gerais - Ipsemg**
- 4.2.3.11.1. Alameda Ezequiel Dias, 225, Centro - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.12. **Junta Comercial do Estado de Minas Gerais - Jucemg**
- 4.2.3.12.1. Avenida Augusto de Lima, nº 1942 - Barro Preto, CEP 30190-008 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.13. **Polícia Militar do Estado de Minas Gerais - PMMG**
- 4.2.3.13.1. Av. Amazonas, 6455, Gameleira, Belo Horizonte/MG - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.13.2. Av. do Contorno, 2787, Santa Efigênia, Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.14. **Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento - SEAPA**
- 4.2.3.14.1. Rod. Papa João Paulo II, 4001 - Bairro Serra Verde - Belo Horizonte - MG - Ed. Gerais, 10º andar - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.15. **Secretaria de Estado de Cultura e Turismo - Secult**
- 4.2.3.15.1. Rod. Papa João Paulo II, 4001 - Serra Verde - Prédio Gerais - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.15.2. Avenida João Pinheiro, 342 - Lourdes - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.15.3. Avenida João Pinheiro, 372 - Lourdes - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.15.4. Praça da Liberdade, 21 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.16. **Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico - SEDE**
- 4.2.3.16.1. Rodovia Papa João Paulo II, nº 4.001 - Edifício Gerais, Bairro Serra Verde - Belo Horizonte, MG.
- 4.2.3.17. **Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social - SEDESE**
- 4.2.3.17.1. R. Avilmar Lopes dos Santos 36 Centro, 39900-000 - Almenara, MG
- 4.2.3.17.2. Rua José Pinto Colares 312 Alto Santuário, 39600-000 - Araçuaí, MG
- 4.2.3.17.3. Rua José Bonifácio, 250, Centro - CEP: 35790-000 - Curvelo, MG
- 4.2.3.17.4. Av. Francisco Sá 401 Centro, 39100-000 - Diamantina, MG
- 4.2.3.17.5. Avenida 1º Junho 218 Centro, 35500-002 - Divinópolis, MG
- 4.2.3.17.6. Rua Barão do Rio Branco, nº 480, loja 11 - Centro, 35020-070 - Governado Valadares, MG
- 4.2.3.17.7. Av. Getúlio Vargas 455 - 3º ANDAR, Centro, 36013-300 - Juiz de Fora, MG
- 4.2.3.17.8. Rua Irmã Beata 334 Centro, 39400-110 - Montes Claros, MG
- 4.2.3.17.9. Av. Romualdo Ulhoa TOMBA, 184, Centro, 38600-000 - Paracatu, MG
- 4.2.3.17.10. Pça Mons. Messias Bragança 80 A Centro, 37900-084 - Passos, MG
- 4.2.3.17.11. Rua Teófilo Otoni 826 Centro, 38700-056 - Patos de Minas, MG
- 4.2.3.17.12. R. Dr. Cid de Souza Rangel 101 sub solo Centro, 36307-318 - São João Del Rei, MG
- 4.2.3.17.13. Rua Jorge Matt ar, nº 33 Centro, 39803-007 - Teófiolo Otoni
- 4.2.3.17.14. Av. Almir de Souza Ameno 20 A Funcionários, 35180-412 - Timóteo, MG
- 4.2.3.17.15. Rua Rio de Janeiro 100 Centro, 37701-011 - Poços de Caldas, MG

- 4.2.3.17.16. Av. Floripes Crispim 565 Panorama, 39560-000 - Salinas, MG
- 4.2.3.17.17. Av. Manoel Diniz 145 Bairro Industrial JK, 37062-480 - Varginha, MG
- 4.2.3.17.18. Av. da Saudade 214 Santa Marta, 38061-000 - Uberaba, MG
- 4.2.3.17.19. Avenida Nicomedes Alves dos Santos, n.º 727, Bairro Morada da Colina, CEP.: 38.411-106 - Uberlândia, MG
- 4.2.3.17.20. Avenida JK 1377 Centro, 36880-000 - Muriaé, MG
- 4.2.3.17.21. Av. José João Dib, 975 - B. Progresso - CEP: 38302-000 - Ituiutaba, MG
- 4.2.3.17.22. Rua Olinto Medrado 54 Centro, 39880-000 - Águas Formosas, MG
- 4.2.3.17.23. Travessa Tiradentes, n.º 48 Bairro Centro CEP 39900-000 - Almenara, MG
- 4.2.3.17.24. Rua José Correia Braga 3, Centro, 39700-000 - Peçanha, MG
- 4.2.3.17.25. Largo Dom João, 191 Centro, 39100-190 - Diamantina, MG
- 4.2.3.17.26. Rodovia Papa João Paulo II, 4.143, Prédio Minas, 14º andar, Serra Verde, 31630-900 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.17.27. Av. Amazonas, 558 - Centro, 30170-130 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.17.28. Av. Afonso Pena, 2351 - Centro, 30110-028 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.17.29. Av. Afonso Pena, 3400 - Cruzeiro, 30130-009 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.17.30. Rua dos Guajajaras, 40 - Centro, 30180-100 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.18. **Secretaria de Estado de Educação - SEE**
- 4.2.3.18.1. Rodovia Papa João Paulo II, 4.143, Prédio Minas, Serra Verde, 31630-900 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.19. **Secretaria de Estado de Governo - SEGOV**
- 4.2.3.19.1. Rod. Papa João Paulo II, 4001 - Serra Verde - Belo Horizonte/MG - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.20. **Secretaria de Estado de Infraestrutura e Mobilidade - SEINFRA**
- 4.2.3.20.1. Rodovia Papa João Paulo II, n.º 4.143, 7º andar, Edifício Minas, bairro Serra Verde - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.21. **Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública - Sejustp**
- 4.2.3.21.1. Rua dos Guajajaras, n.º RISP 40, 23º RISP andar - Centro - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.21.2. Praça da Esplanada, casa 17 - Centro - Ribeirão da Neves, MG
- 4.2.3.21.3. Av. Juscelino Kubitschek (quarteirão fechado), n.º 145 - Centro - Vespasiano, MG
- 4.2.3.21.4. Rua Tenente Guimarães, n.º 535 - Nova Era - Juiz de Fora, MG
- 4.2.3.21.5. Rua A, n.º 55 - Fabricio - Uberaba, MG
- 4.2.3.21.6. Rua Governador Milton Campos s/n - Centro (subsolo do Mercado Municipal) - Lavras, MG
- 4.2.3.21.7. Rua José Afonso Michelini, n.º 151 - Nossa Senhora das Graças - Divinópolis, MG
- 4.2.3.21.8. Avenida Minas Gerais, n.º 2.100 - Maria Eugênia - Governado Valadares, MG
- 4.2.3.21.9. Avenida dos Eucaliptos, n.º 800 - Jardim Patricia - Uberlândia, MG
- 4.2.3.21.10. Rua Ouro Branco, n.º 355 - Distrito Industrial II - Patos de Minas, MG
- 4.2.3.21.11. Avenida Major Alexandre Rodrigues, n.º 301 - Ibituruna - Montes Claros, MG
- 4.2.3.21.12. Avenida Londrina, n.º 1.175 - Veneza - Ipatinga, MG
- 4.2.3.21.13. Rua Cel Teodoro Gomes de Araújo, n.º 1.195 - Grogoto - Barbacena, MG
- 4.2.3.21.14. Rua Gutemberg, n.º 01 - Bom Jesus - Curvelo, MG
- 4.2.3.21.15. Rua Gustavo Leonardo, n.º 1.095 - São Jacinto - Teófilo Otoni, MG
- 4.2.3.21.16. Rua Filadelfo Souza Pinto, n.º 141 - Nova Divinéia - Unaí, MG
- 4.2.3.21.17. Rua Silvestre Ferraz, n.º 362 - Centro - Pouso Alegre, MG
- 4.2.3.21.18. Avenida Alcoa, n.º 5.801 - Jardim Aeroporto - Poços de Caldas, MG
- 4.2.3.21.19. Av. Marechal Castelo Branco, n.º RISP 1.275 - Santo Antônio - Sete Lagoas, MG
- 4.2.3.22. **Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SEMAD**
- 4.2.3.22.1. Rodovia João Paulo II, 4143, Prédio Minas, 2º andar - Cidade Administrativa, 31630-900 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.22.2. Av. da saudade, 335 - Centro, 39.100-000 - Diamantina, MG
- 4.2.3.22.3. Rua Ceará, 180 - Centro, 35.500-013 - Divinópolis, MG
- 4.2.3.22.4. Rua Oito n.º 146 Ilha dos Araújo, 35020-700 - Governado Valadares, MG
- 4.2.3.22.5. Rua Gabriel Passos N.º 50 Centro, 39400-112 - Montes Claros, MG
- 4.2.3.22.6. Fazenda Canavial - CX.Postal 240, 38.700-000 - Patos de Minas, MG
- 4.2.3.22.7. Rodovia Ubá-Juiz de Fora, KM 02, Horto Florestal, 36500-970 - Ubá, MG
- 4.2.3.22.8. Praça Tubal Vilela, 3 - centro, 38.400-186 - Uberlândia, MG
- 4.2.3.22.9. Rua Jovino Rodrigues Santana, 10 - Nova Divinéia, 38610-000 - Unaí, MG
- 4.2.3.22.10. Avenida Manoel Diniz, 145 - Bairro Industrial JK, 37062-480 - Varginha, MG
- 4.2.3.23. **Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais - SEPLAG**
- 4.2.3.23.1. Rua da Bahia, 1.148, 4º andar - Centro, Belo Horizonte - CEP: 30160-906 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.23.2. Rod. Papa João Paulo II, 4001 - Serra Verde, Belo Horizonte - MG - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.23.3. Rua Miguel Gentil, 357, Nova Gameleira, 30510-140, Belo Horizonte - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.23.4. R. Bernardo Guimarães, 1468 - Funcionários, Belo Horizonte - MG, 30140-081 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.23.5. Av. Santos Dumont, 308 - Centro, Belo Horizonte - MG, 30111-040 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.23.6. Rua Alvimar Lopes dos Santos, 18 - Centro - CEP: 39.900-000 - Almenara, MG
- 4.2.3.23.7. Rua das Hortências, 220 - Bairro Nova Terra - CEP: 39.600-000 - Araçuaí, MG

- 4.2.3.23.8. Rua Hamilton Navarro 45, São Sebastião - CEP:36.202-304 - Barbacena, MG
- 4.2.3.23.9. Av. Presidente Tancredo Neves, 727 - Bairro José Moises Nacif - CEP: 35.300-601 - Caratinga, MG
- 4.2.3.23.10. Avenida Pedro Nolasco, 425 - Centro - CEP: 35.170-300 - Coronel Fabriciano, MG
- 4.2.3.23.11. Rua Duque de Caxias nº 323 – Centro – CEP: 35.790.102 - Curvelo, MG
- 4.2.3.23.12. Rua das Nações Unidas, 45 - Bairro Fátima - CEP: 39.100-000 - Diamantina, MG
- 4.2.3.23.13. Avenida Getúlio Vargas, 822 - Centro - CEP: 35.500-024 - Divinópolis, MG
- 4.2.3.23.14. Rua Israel Pinheiro, 2011 - Centro - CEP: 35.020-220 - Governado Valadares, MG
- 4.2.3.23.15. Avenida Carlos Drumond de Andrade, 209 - Centro - CEP: 35.900-025 - Itabira, MG
- 4.2.3.23.16. Rua Barão de Gorutuba, 57 – Centro - CEP: 39.442-026 - Janaúba, MG
- 4.2.3.23.17. Av. Getúlio Vargas, Nº: 455, 5º andar. CEP: 36.010-110 - Juiz de Fora, MG
- 4.2.3.23.18. Praça Monsenhor Domingos Pinheiro, 79, 1º e 2º andares - Centro - CEP: 37200-000 - Lavras, MG
- 4.2.3.23.19. Rua Ribeiro Junqueira, 58, Térreo – Centro - Cep.: 36.700-000 - Leopoldina, MG
- 4.2.3.23.20. Avenida Deputado Esteves Rodrigues, 186 - Centro - CEP: 39.400-215 - Montes Claros, MG
- 4.2.3.23.21. Rua Coronel Marciano Rodrigues, 22 – centro- CEP: 36.880-027 - Muriaé, MG
- 4.2.3.23.22. Praça Ademar da Silva Neiva, 147 - Centro - CEP: 38.600-138 - Paracatu, MG
- 4.2.3.23.23. Rua dos Engenheiros, 199 - Centro - CEP: 37.900-020 - Passos, MG
- 4.2.3.23.24. Rua Rio de Janeiro, 100 - Centro - CEP: 37.701-011 - Poços de Caldas, MG
- 4.2.3.23.25. Rua Pedro Marcondes Duarte, nº 115 Bairro: Jardim Santa Elisa - CEP: 37.553-093 - Pouso Alegre, MG
- 4.2.3.23.26. Rua Henrique Benfenatti, 208 - Bairro Caieiras - CEP: 36.307-042 - São João Del Rei, MG
- 4.2.3.23.27. Avenida Visconde do Rio Branco, nº 931, Salas 203 a 205, Centro – CEP 39.800-118 - Teófilo Otoni, MG
- 4.2.3.23.28. Rua São José, 198, Sobreloja - Centro - CEP: 36.500-000 - Ubá, MG
- 4.2.3.23.29. Av. Maria Carmelita Castro Cunha 235 - Vila Olímpica – CEP:38.065-32 - Uberaba, MG
- 4.2.3.23.30. Rua Itabira, 257, Bloco A, Bairro Daniel Fonseca - CEP: 38.400-324 - Uberlândia, MG
- 4.2.3.23.31. Rua Manuel Diniz, 145 - Bairro Industrial JK - CEP: 37.062-480 - Varginha, MG
- 4.2.3.23.32. Avenida P. H. Rolfs, 81, 5º andar - Centro - CEP: 36.570-000 - Viçosa, MG
- 4.2.3.24. Secretaria de Estado de Saúde - SES**
- 4.2.3.24.1. Rodovia Papa João Paulo II, 4.143 - Bairro Serra Verde - Cidade Administrativa - Edifício Gerais/14º andar/Ala par - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.24.2. R. Coronel Pedro Corrêa, 738 - Centro - Alfenas, MG
- 4.2.3.24.3. Av. Amílcar Savassi, s/nº - Bairro do Campo- Sericícola - Barbacena, MG
- 4.2.3.24.4. Rua Paquetá, 1460 - Giovanini - Coronel Fabriciano, MG
- 4.2.3.24.5. Praça da Alvorada, s/nº- Centro - Diamantina, MG
- 4.2.3.24.6. Av. Antônio Olímpio de Moraes, 2.100 - Santa Clara - Divinópolis, MG
- 4.2.3.24.7. R. Marechal Floriano, 1.289 - Centro - Governado Valadares, MG
- 4.2.3.24.8. Av. Villa Lobos, 121 - Esplanada da Estação - Itabira, MG
- 4.2.3.24.9. Rua Dezesesseis, 223 - Centro - Ituiutaba, MG
- 4.2.3.24.10. Rua Professor Manoel Ambrósio, 230 - Centro - Januária, MG
- 4.2.3.24.11. Av. dos Andradas, 222 - Centro - Juiz de Fora, MG
- 4.2.3.24.12. R. Ribeiro Junqueira, 58 - Centro - Leopoldina, MG
- 4.2.3.24.13. Rua Roque Porcaro Júnior, nº 14 - Centro - Manhumirim - Manhuaçu, MG
- 4.2.3.24.14. R. Correia Machado, 1333 - Vila Santa Maria - Montes Claros, MG
- 4.2.3.24.15. Rua Santa Inês, 903, Bairro Belo Horizonte - Passos, MG
- 4.2.3.24.16. R. José de Santana, 33 - Centro - Patos de Minas, MG
- 4.2.3.24.17. Av. Dr. Antero de Lucena Ruas, 260 - Centro - Pedra azul, MG
- 4.2.3.24.18. R. Rio Grande do Sul, 1225 - Santo Antônio - Pirapora, MG
- 4.2.3.24.19. R. João Vidal de Carvalho, 295, Guarapiranga - Ponte Nova, MG
- 4.2.3.24.20. Av. Vicente Simões, 984 - Centro - Pouso Alegre, MG
- 4.2.3.24.21. Praça Carlos Gomes, 01 - Centro - São João Del Rei, MG
- 4.2.3.24.22. Av. Dr. Renato Azeredo, 834 - Centro - Sete lagoas, MG
- 4.2.3.24.23. Rua Capitão Leonardo, 32 - Grão Pará - Teófilo Otoni, MG
- 4.2.3.24.24. R. Farmacêutico José Rodrigues de Andrade, 600, São Sebastião - Ubá, MG
- 4.2.3.24.25. Av. Maria Carmelita Castro Cunha, 33 - Vila Olímpica - Uberaba, MG
- 4.2.3.24.26. Av. Belo Horizonte, 1084 - Martins - Uberlândia, MG
- 4.2.3.24.27. Av. Governador Valadares, 1.634/SL - Centro - Unai, MG
- 4.2.3.24.28. Av. Manuel Diniz, 145, Industrial JK - Varginha, MG
- 4.2.3.25. Tribunal de Justiça Militar do Estado de Minas Gerais**
- 4.2.3.25.1. Rua Tomaz Gonzaga, nº 686, Bairro de Lourdes, CEP 30180143 - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.26. Fundação de Educação para o Trabalho de Minas Gerais - Utramig**
- 4.2.3.26.1. Avenida Afonso Pena, 3400 – Cruzeiro - CEP 30130-009. - Belo Horizonte, MG
- 4.2.3.27. Universidade Estadual de Montes Claros - Unimontes**
- 4.2.3.27.1. Campus Universitário Prof. Darcy Ribeiro, Av. Prof. Rui Braga, s/n -Vila Mauriceia, 39401-089 - Montes Claros, MG

4.2.4. Quando acordado com o Contratante, os serviços poderão ser prestados no regime de teletrabalho. Neste caso, o Contratado deverá se submeter à Política de Segurança da Informação do Contratante.

4.2.6.1. Para o disposto neste Termo de Referência, considera-se teletrabalho o regime de trabalho no qual a atividade laboral é executada em local diverso ao local de trabalho do Contratante, mediante a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que permitam a execução remota das atribuições inerentes ao cargo, função ou atribuições desenvolvidas pelo colaborador.

4.2.6.4. Neste caso, será de responsabilidade do Contratado o fornecimento aos seus profissionais, dos equipamentos necessários à execução dos serviços (notebook, monitores, periféricos, mobiliário e outros), bem como o fornecimento de toda a infraestrutura de *hardware* e *software* de acordo com as tecnologias especificadas pelo Contratante.

4.2.6.7. O acesso remoto ao ambiente tecnológico do Contratante deverá ser feito por meio do uso da infraestrutura de VPN – *Virtual Private Network* do Contratante.

4.2.6.11. Toda e qualquer infraestrutura de conectividade ao servidor de VPN do Contratante será de responsabilidade do Contratado.

4.2.7. A prestação de serviços de manutenção inclui transportes e deslocamentos, que se fizerem necessários, sendo sua aquisição realizada pelo próprio Contratado.

4.3. **Dos Materiais a serem disponibilizados:**

4.3.1. Não será necessário disponibilizar peças de consumo e de uso duradouro ao Contratante.

4.3.2. O Contratado deverá disponibilizar toda a documentação desenvolvida durante a prestação dos serviços.

4.4. **Regime de Execução:**

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

5. **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

5.1. **Condições de Recebimento:**

5.1.1. Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente pelo (a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo (s) detalhado (s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

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

5.1.2.1. Para o acompanhamento de gestão da qualidade, o Contratado deverá elaborar e disponibilizar Relatório Gerencial de Serviços (RGS), até o quinto dia útil do mês subsequente, com a ordem de serviço executada e homologada pelo Contratante no mês anterior.

5.1.2.2. O Relatório Gerencial de Serviços (RGS) será emitido pelo Contratado após a realização do serviço conterá, minimamente, as seguintes informações:

5.1.2.2.1. 2.4.1.1. Número da OS;

5.1.2.2.2. 2.4.1.3. Área de Negócio;

5.1.2.2.3. 2.4.1.5. o período de execução do serviço;

5.1.2.2.4. 2.4.1.6. Apuração dos Acordos de Nível de Serviço;

5.1.2.2.5. 2.4.1.7. Assinaturas dos responsáveis.

5.1.2.2.6. 2.6.1.7. Relatório de Acordo de Nível de Serviço que deverá conter a medição de todos os Indicadores relativos a sanções, multas e abatimentos em fatura;

5.1.2.2.7. 2.6.1.8. Valor total aferido.

5.1.2.3. O relatório deve ser enviado aos fiscais técnicos, por *e-mail*, antes da emissão da fatura, para validação, e deve constar a aferição dos Níveis de Serviços, assim como o cálculo das glosas, para posterior validação dos demais fiscais do contrato, procedendo-se ao aceite se estiver em conformidade.

5.1.2.4. A validação dos Relatório Gerencial de Serviços (RGS) pelo Contratante ocorrerá em 5 (cinco) dias úteis.

5.1.2.5. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues e provisoriamente recebidos, o Contratante autorizará a emissão para posterior pagamento da(s) NOTA(S) FISCAL(IS).

5.1.2.6. Os aceites e pagamentos serão avaliados da seguinte forma:

5.1.2.6.1. Aceite: Ordem de serviço sem pendências, encaminhada para faturamento.

5.1.2.6.2. Aceite com ressalvas: Ordem de serviço com pendências não aceitas pelo Contratante, gerando automaticamente quebra de Acordo de Nível de Serviço e glosas. Neste caso, o pagamento referente a esta OS será deduzido.

5.1.2.6.2.1. Neste caso, os descontos por eventuais quebras de Acordo de Nível de Serviço deverão ser debitados da fatura referente a OS.

5.1.3. 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.

5.1.4. 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, conforme art. 119 c/c art. 140 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.1.5. Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo (s) detalhado (s) que comprove (m) o atendimento das exigências contratuais, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento provisório.

5.1.6. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

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

5.1.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a Administração notificará o Contratado para emissão de Nota Fiscal no que diz respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

5.1.9. O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

5.1.10. 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.

5.2. **Da Avaliação da Execução do Objeto:**

- 5.2.1. 5.1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará **ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO**, conforme previsto no ANEXO C (104514589).
- 5.2.2. 5.1.2. A utilização do **ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO** não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para avaliação da prestação dos serviços.

5.3. **Da Liquidação:**

- 5.3.1. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 5.3.1.1. O vencimento;
- 5.3.1.2. A data da emissão;
- 5.3.1.3. Os dados do contrato e do órgão Contratante;
- 5.3.1.4. O período respectivo de execução do contrato;
- 5.3.1.5. O valor a pagar; e
- 5.3.1.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias e/ou previdenciárias cabíveis.
- 5.3.2. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.
- 5.3.3. A nota fiscal ou o instrumento de cobrança equivalente deverá ser acompanhado da comprovação da regularidade fiscal disposta no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.4. **Do Pagamento:**

- 5.4.1. O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data final do período de adimplimento a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pelo Contratante.
- 5.4.1.1. A Administração deve observar a ordem cronológica nos pagamentos, conforme disposto no art. 141 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 5.4.2. O ciclo de faturamento praticado para a prestação dos serviços será mensal.
- 5.4.2.1. O documento de cobrança dos serviços será entregue até o dia 25 (vinte e cinco) do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços e seu vencimento será programado em até 30 (trinta) dias corridos após o seu recebimento formal, em meio eletrônico definido pelo Contratante.
- 5.4.2.2. Quando a data de 25 não for dia útil, os documentos deverão ser emitidos e entregues até o último dia útil anterior.
- 5.4.2.3. Caso a cobrança seja através de nota fiscal eletrônica (NFS-e), esta deverá ser encaminhada ao Contratante em meio eletrônico definido por ela.
- 5.4.2.4. O descumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento motivará a aplicação de abatimentos compensatórios.
- 5.4.2.5. O valor correspondente ao abatimento será deduzido do valor total das Ordens de Serviços, nos termos definidos no Acordo de Nível de Serviço deste Termo de Referência para todos os critérios estabelecidos para a prestação dos serviços, que não sejam causadas por:
- 5.4.2.6. Caso fortuito ou força maior (entende-se como caso fortuito como sendo qualquer ocorrência que não seja proveniente de qualquer ação humana);
- 5.4.2.7. Operação inadequada, falha ou mau funcionamento na arquitetura tecnológica disponibilizada pelo Contratante, quando isso interferir na produtividade do Contratado.
- 5.4.2.8. O abatimento dos valores por quebra de Acordo de Nível de Serviço na fatura não tem natureza de sanção administrativa, mas sim de remuneração proporcional por desempenho, e visa a compensar o prejuízo do Contratante com a não entrega pelo fornecedor.
- 5.4.2.8.1. **Procedimento para aplicação de abatimentos nas faturas**
- 5.4.2.8.1.1. O Contratado será notificada quando violar o acordo de nível de serviço com o Contratante, para que apresente justificativas para tal violação.
- 5.4.2.8.1.2. A notificação poderá ser feita por meio eletrônico, como e-mail ou descrita através de documentação formal assinada entre ambas as partes.
- 5.4.2.8.1.3. Uma vez apresentada a justificativa, o preposto do Contratado apresentará manifestação e o gestor do contrato decidirá sobre a aplicação do abatimento.
- 5.4.2.9. Os pagamentos ao Contratado somente serão realizados mediante a efetiva prestação dos serviços nas condições estabelecidas, que será comprovado por meio dos critérios de aceite definidos no **item 5.1 – Condições de Recebimento** e os redutores especificados no **item 1.6.13 - Indicadores de Acordos de Nível de Serviço e Penalidades**.
- 5.4.2.10. O pagamento dos serviços previstos para o modelo é o de Faturamento Mensal (Fm) do Valor Mensal dos Serviços (VMS) já abatido de eventuais glosas (AjusteNMS) previstas em decorrência ao não atendimento dos níveis mínimos de serviço e da aplicação dos critérios de reduções, conforme reportado pela equipe de fiscalização.
- 5.4.2.11. O Valor Mensal dos Serviços utiliza como base:
- 5.4.2.11.1. O quantitativo e o perfil de pessoal de cada Categoria de Serviço;
- 5.4.2.11.2. O Mapa de Pesquisa Salarial de referência.
- 5.4.2.12. Dessa forma, o custo de referência (Cp) de cada perfil é o valor unitário do perfil profissional da proposta comercial, incluindo remuneração e demais encargos.
- 5.4.2.13. De posse do custo unitário por perfil, pode-se encontrar o Valor Mensal de cada Categoria de Serviço (VMCi), com base no quantitativo (Qp) e no custo (Cp) de para cada Categoria:
- 5.4.2.13.1. $VMCi = \sum Qp \times Cp \text{ (perfis)}$
- 5.4.2.13.1.1. onde,
- 5.4.2.13.1.2. VMCi : é o valor mensal da categoria i,
- 5.4.2.13.1.3. Qp: é o quantitativo de profissionais para o perfil p,
- 5.4.2.13.1.4. Cp: é o custo unitário do perfil p.
- 5.4.2.14. Com o Valor Mensal de cada Categoria de Serviço (VMCi) calculado, obtém-se o Valor Mensal dos Serviços (VEMS) da seguinte forma:
- 5.4.2.14.1. $VMS = \sum (VMCi) + Qoutros \text{ (categorias)}$

- 5.4.2.14.1.1. onde,
- 5.4.2.14.1.2. VEMS: é o valor mensal do contrato,
- 5.4.2.14.1.3. VMCi: é o valor mensal da categoria i,
- 5.4.2.14.1.4. Qoutros : custo mensal com sobreaviso e horas extras.
- 5.4.2.15. O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:
- 5.4.2.15.1. $Fm = VMS - Ajuste(NMS)$, onde:
- 5.4.2.15.2. Fm: é o faturamento mensal a ser pago ao Contratado de acordo com equipe efetivamente alocada;
- 5.4.2.15.3. VMS: é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato;
- 5.4.2.15.4. Ajuste(NMS): é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração.
- 5.4.3. A Liquidação será efetuada no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da data da entrega definitiva do serviço e respectivo aceite do Contratante.
- 5.4.4. No caso de atraso pelo Contratante, por culpa exclusiva da Administração, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, de acordo com a variação do Sistema Especial de Liquidação e Custódia – SELIC.
- 5.4.5. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 5.4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido pelo Contratado na planilha de custo, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 5.4.7. Uma vez paga a importância discriminada na nota fiscal ou na fatura, o Contratado dará ao Contratante, plena, geral e irrevogável quitação dos valores nela discriminados, para nada mais vir a reclamar ou exigir a qualquer título, tempo ou forma.
- 5.4.8. Todo pagamento que vier a ser considerado contratualmente indevido será objeto de ajuste nos pagamentos futuros ou cobrados do Contratado.
- 5.4.9. Os valores relativos às horas extras e ao adicional noturno, quando expressamente autorizados, serão reembolsados pelo Contratante, na forma da legislação aplicável, desde que devidamente comprovados e apurados.
- 5.4.10. O Contratante reembolsará ao Contratado os valores relativos ao fornecimento de vale transporte e de ticket alimentação/refeição no montante correspondente ao seu valor facial, ambos deduzidos da parcela de contribuição do empregado prevista na legislação e na CCT da categoria. O Contratante reembolsará ao Contratado o valor relativo ao Auxílio Lanche/Vale Lanche, no montante correspondente ao seu valor de face, deduzido deste a cota parte do funcionário.
- 5.4.11. O Contratado deverá excluir do faturamento mensal os dias de trabalho e salários dos empregados faltosos, em férias, licença ou afastados legalmente, para os quais não houver sido encaminhado substituto. Também deverão ser excluídas do faturamento todas e quaisquer ocorrências/verbas que não forem de responsabilidade do Contratante, assim como aquelas que não corresponderem a serviços efetivamente prestados ou reembolsos devidos.
- 5.4.12. O Contratado deverá manter atualizado, durante toda a vigência do Contrato, o prazo de validade das “Certidões Negativas de Débito” e do “Certificado de Regularidade do FGTS – CRF”, encaminhando cópia destes documentos ao Contratante, cuja autenticidade será confirmada nos sites dos órgãos emissores.
- 5.4.13. Os documentos comprobatórios dos pagamentos relativos a tributos, encargos ou contribuições de responsabilidade do Contratado, deverão ser enviados mensalmente ao Contratante. A documentação citada deverá ser exclusiva do contrato, não podendo ser conjunta com aquela relativa a outros empregados dos quadros do Contratado.
- 5.4.14. O Contratado deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos no Edital.
- 5.4.14.1. Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista do Contratado não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento do Contratado e rescisão contratual.
- 5.4.15. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 5.4.16. O Contratado deverá apresentar ao Contratante, até o 8º (oitavo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, a “Planilha Analítica do Faturamento” acompanhada da seguinte documentação:
- 5.4.16.1. Folhas de pagamento analítica e sintética, específicas dos trabalhadores designados para os serviços, bem como de seus substitutos, no Contratante e na forma da legislação previdenciária, juntamente com os comprovantes de pagamento de salários, referentes ao mês faturado.
- 5.4.16.2. Guia de recolhimento do FGTS – GRF e respectivo comprovante de quitação, acompanhado do protocolo de envio das informações à Previdência Social, referentes apenas aos trabalhadores designados para os serviços no Contratante.
- 5.4.16.3. Relação de Empregados – RE/GFIP e respectivo resumo do fechamento, referente à guia especificada na letra “b” anterior.
- 5.4.16.4. Guias de recolhimento do INSS – GPS – “Outras Entidades”.
- 5.4.16.5. Para o faturamento a ser apresentado em janeiro, anexar também os documentos referentes ao pagamento das parcelas do 13º salário e respectivos recolhimentos.
- 5.4.16.6. Comprovante de pagamento dos seguros e respectivas apólices, nos termos das normas aplicáveis.
- 5.4.16.1. Documentos que comprovem de forma cabal e inequívoca o pagamento/ recolhimento de outros encargos sociais, trabalhistas, fundiários, previdenciários, fiscais e tributários devidos pelo Contratado, nos termos da legislação pertinente.
- 5.4.16.2. Documentos que comprovem a concessão de benefícios previstos na CCT da categoria.
- 5.4.16.3. No que tange ao adicional noturno, folha de pagamento analítica constando a rubrica “adicional noturno”, específica do Contratante e na forma da legislação previdenciária.
- 5.4.16.4. No que tange a horas extras, folha de pagamento analítica constando a rubrica “hora extra”, específica do Contratante e na forma da legislação previdenciária.
- 5.4.16.5. No que tange aos vales-transporte, ao tickets alimentação/refeição deverão ser apresentados os comprovantes, juntamente com a relação de funcionários.
- 5.4.16.6. Relação dos empregados faltosos, em férias, licença ou afastados legalmente no período, com indicação do substituto, quando for o caso.
- 5.4.16.7. Relação dos empregados desligados no período, devendo ser apresentados os seguintes documentos:
- 5.4.16.7.1. Cópia da notificação da dispensa do empregado, devidamente formalizada, ou do pedido de demissão.
- 5.4.16.7.2. Comprovante de fornecimento da Guia CD/SD – “Certificado de Dispensa e Seguro Desemprego”.
- 5.4.16.7.3. Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho (TRCT), quitado e assinado pelo empregado e empregador, acompanhado de cópia que será devidamente conferida e autenticada por servidor do Contratante, para fins de comprovação do pagamento das verbas rescisórias,

dentre elas (i) Saldo de Salário, (ii) Aviso Prévio, (iii) 13º Salário, (iv) Férias + 1/3 (Vencidas e Proporcionais), (v) Indenização Adicional (Artigo 9º da Lei Federal nº 7.238, de 1984, que trata da dispensa sem justa causa no período dos 30 dias que antecedem a data da correção salarial), caso devidas.

5.4.16.7.4. Mediante conveniência do Contratante, poderá ser exigido que a TRCT a ser apresentada esteja devidamente homologada junto ao respectivo sindicato profissional da categoria.

5.4.16.7.5. Extratos individualizados que comprovem os depósitos relativos ao FGTS, emitidos pela própria Caixa Econômica Federal, para fins de comprovação dos depósitos relativos ao mês da rescisão e o imediatamente anterior, assim como para confirmação do recolhimento da indenização prevista no art. 18, §1º, da Lei nº 8.036, de 1990 (rescisão sem justa causa), que corresponderá a 40% (quarenta por cento) dos depósitos relativos ao FGTS.

5.4.16.7.6. Guia de quitação, perante a Caixa Econômica Federal, da contribuição social (Artigo 1º da Lei Complementar nº 110, de 2001), que corresponderá a 10% (dez por cento) dos depósitos relativos ao FGTS.

5.4.16.7.7. Outros documentos que comprovem a quitação das verbas rescisórias devidas ao empregado desligado, bem como confirmem o recolhimento dos encargos a elas relativos.

5.4.16.8. Cópia do Atestado de Saúde Ocupacional – ASO, ficha de registro cadastral e cópia da CTPS dos empregados admitidos no período;

5.4.16.9. Outros documentos que, a critério do Contratante, deverão instruir o processo de pagamento, desde que relativos ao presente Contrato, aos serviços prestados ou aos trabalhadores envolvidos.

5.4.16.10. O Contratante poderá a qualquer tempo solicitar a complementação da documentação encaminhada caso entenda necessário.

5.4.16.11. A correspondente nota fiscal ou fatura será emitida somente após a conferência da documentação instrutória acima listada, correção pelo Contratado de todas as eventuais pendências apuradas, e aprovação pelo Contratante, sendo que a liberação do pagamento ficará condicionada à apresentação e aprovação dos documentos.

5.4.16.12. No primeiro e no último mês de vigência contratual, os valores a serem pagos pelo Contratante serão calculados pro rata die, pelo período da efetiva prestação dos serviços. Nos demais meses, os encargos da efetiva prestação dos serviços serão cobrados considerando-se o mês de 30 (trinta) dias.

5.4.16.13. Quando do término do Contrato, a liberação dos pagamentos das notas fiscais/faturas relativas aos últimos meses de prestação de serviços somente ocorrerá mediante a plena e cabal comprovação do cumprimento de todas as obrigações contratualmente previstas, apresentação de todos os documentos exigidos, correção de todas as eventuais pendências apuradas, demonstração da utilização das parcelas repassadas a título de Aviso Prévio e Multa Fundiária e comprovação da efetiva quitação das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fundiárias e decorrentes de normas coletivas.

5.4.16.14. Independentemente da liquidação e do pagamento de qualquer despesa, o Contratado deverá, nos prazos legais, promover as diligências necessárias e proceder aos recolhimentos e pagamentos de todos os tributos, encargos e contribuições de sua responsabilidade. Caso o Contratante tenha que realizar algum procedimento dessa natureza, promoverá o respectivo ressarcimento por meio da retenção de créditos do Contratado, execução da garantia prestada ou medida judicial apropriada, a critério do Contratante.

5.4.16.15. O Contratado autoriza, desde a publicação do Contrato, o Contratante fazer o desconto das faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos pelo Contratado.

5.4.16.16. O Contratante fica desde já autorizado a reter, cautelarmente, os valores de uma ou mais faturas referentes à execução dos serviços, bem como da garantia prestada, até a devida comprovação, por parte do Contratado, do pagamento integral de todas as verbas trabalhistas e/ou rescisórias.

5.4.16.17. No caso de rescisão provocada por inadimplemento do Contratado, o Contratante poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

5.4.16.18. O Contratante fará as retenções de Contribuição Previdenciária (INSS), Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) e/ou Imposto de Renda, quando aplicável, sendo de responsabilidade do Contratado o recolhimento das Contribuições Sociais (Pis, Cofins e CSLL).

6. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

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

6.1.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, o Contratado fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do Contratante ou os técnicos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços (se for o caso).

6.1.2. Para isto, um Plano de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue ao Contratante, 3 (meses) meses antes do vencimento do contrato. No caso de rescisão antecipada, a notificação de rescisão iniciará a contagem de prazo para elaboração do Plano de Transição Final e este deverá ser entregue em até 30 (trinta) dias, após a data da notificação.

6.1.3. No plano de transição final deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

6.1.4. Após a entrega do Plano de Transição Final pelo Contratado, o Contratante analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando o Contratado dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias para realização dos ajustes.

6.1.5. A transferência do conhecimento será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores do Contratante, e outras pessoas indicadas por estes, e os profissionais do Contratado, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos conforme processos e ferramentas definidas pelo Contratante.

6.1.6. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados ao Contratante em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

6.1.7. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade do Contratante, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pelo Contratado ao término do contrato.

6.1.8. Durante o tempo requerido para executar a “Transferência Final do Contrato”, o Contratado deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para o Contratante.

6.1.9. Por esforço adicional entende-se todas as atividades relativas à transferência de conhecimento, entre o Contratado e o Contratante e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado a esta tarefa de transição.

6.1.10. O fato de o Contratado ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo Contratante, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados ao Contratante, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

6.1.11. Ao final do contrato todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários do Contratado para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

7. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

7.1. Regras Gerais

- 7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e artigos 15 e 16 do Decreto 48.587, de 2023.
- 7.1.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 7.1.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 7.1.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
- 7.1.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais gestores e fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelos respectivos substitutos, conforme art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e art. 14 do Decreto nº 48.587, de 2023.
- 7.1.6. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial do contrato, deverão ser observadas as disposições dos art. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a fim de apurar a responsabilidade do Contratado e eventualmente aplicar sanções.
- 7.1.7. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade do Contratado por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.
- 7.1.8. O Contratante reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Edital, seus anexos e da proposta do Contratado.
- 7.1.9. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial de contrato, que possibilite a aplicação das sanções previstas neste instrumento, deverão ser observadas as disposições do art. 40 (e seguintes) do Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012.
- 7.1.10. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente do Contratante para adoção das medidas convenientes, conforme § 2º, art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 7.1.11. Caberá ao gestor os controles administrativos/financeiros necessários ao pleno cumprimento do contrato.

7.2. **Da Fiscalização do Contrato:**

- 7.2.1. O fiscal do contrato prestará apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes as suas competências, nos termos do inciso I do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.
- 7.2.2. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com o § 1º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso II do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.
- 7.2.3. O fiscal do contrato emitirá notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexistência ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção, nos termos do inciso III do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.
- 7.2.4. O fiscal do contrato informará a seus superiores e ao gestor do contrato, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência, conforme § 2º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso IV do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.
- 7.2.5. O fiscal do contrato comunicará imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas, nos termos do inciso V, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.
- 7.2.6. O fiscal do contrato fiscalizará a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato, nos termos do inciso VI, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.
- 7.2.7. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, nos termos do inciso VII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.
- 7.2.8. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VIII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.
- 7.2.9. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade do Contratado por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

7.2.10. **Fiscalização Técnica**

- 7.2.10.1. 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.
- 7.2.10.2. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente através dos Acordos de Nível de Serviço, conforme previsto no **ANEXO C** (104514589) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.
- 7.2.10.3. 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.
- 7.2.10.4. 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.
- 7.2.10.5. O preposto deverá por assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- 7.2.10.6. 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.
- 7.2.10.7. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções ao Contratado de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 7.2.10.8. É vedada a atribuição ao Contratado da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.
- 7.2.10.9. 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.
- 7.2.10.10. 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 Federal nº 14.133, de 2021.

7.2.10.11. A fiscalização de que trata esta cláusula 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 ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

7.2.10.12. 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.

7.2.11. **Fiscalização Administrativa**

7.2.11.1. 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.

7.2.11.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.2.11.3. 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.

7.2.11.4. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações:

7.2.11.4.1. no primeiro mês da prestação dos serviços, o Contratado deverá apresentar a seguinte documentação:

7.2.11.4.1.1. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

7.2.11.4.1.2. 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;

7.2.11.4.1.3. exames médicos admissionais dos empregados do Contratado que prestarão os serviços; e

7.2.11.4.2. entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Cagef):

7.2.11.4.2.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

7.2.11.4.2.2. certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do Contratado;

7.2.11.4.2.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

7.2.11.4.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

7.2.11.4.2.5. entrega, quando solicitado pelo Contratante, de quaisquer dos seguintes documentos:

7.2.11.4.2.6. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante;

7.2.11.4.2.7. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte contratante;

7.2.11.4.2.8. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

7.2.11.4.2.9. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

7.2.11.4.2.10. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

7.2.11.4.3. entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:

7.2.11.4.3.1. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

7.2.11.4.3.2. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

7.2.11.4.3.3. extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

7.2.11.4.3.4. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

7.2.11.5. Sempre que houver admissão de novos empregados pelo Contratado, os documentos elencados no item 7.2.11.4.1 acima deverão ser apresentados.

7.2.11.6. A Administração deverá analisar a documentação solicitada no item 7.2.11.4.4 acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

7.2.11.7. A cada período de 12 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 adoção de providências voltadas à sua obtenção, relativamente aos empregados alocados, em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados.

7.2.11.8. 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.

7.2.11.9. Para fins de comprovação da adoção das providências a que se refere o presente item, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros.

7.2.11.10. Não haverá pagamento adicional pelo Contratante ao Contratado em razão do cumprimento das obrigações previstas neste item.

7.2.11.11. 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.

7.2.11.12. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).

7.2.11.13. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.

7.2.11.14. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo Contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

7.2.11.15. A Administração contratante poderá conceder um prazo para que o Contratado regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir.

7.2.11.16. 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, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

7.2.11.17. Não havendo quitação das obrigações por parte do Contratado no prazo de quinze dias, o Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados do Contratado que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

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

7.2.11.19. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre o Contratante e os empregados do Contratado.

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

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

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

7.2.11.23. 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.

7.3. Da Gestão do Contrato:

7.3.1. O gestor do contrato orientará os fiscais de contrato no desempenho de suas atribuições, nos termos do inciso I, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato ou terceiros contratados, das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informará à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, nos termos do inciso II, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, nos termos do inciso III, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.4. O gestor do contrato coordenará a autuação da rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, nos termos do inciso IV, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.5. O gestor do contrato coordenará os atos preparatórios relativos à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização da celebração de aditivos, prorrogações, reajustes, repactuações ou rescisões contratuais, nos termos do inciso V, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.6. O gestor do contrato realizará o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VI, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.7. O gestor do contrato elaborará o 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, de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, nos termos do inciso VII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.8. O gestor do contrato tomará as 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 Federal nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso, nos termos do inciso VIII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.9. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.3.10. 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.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento auxiliar de registro de preços, na modalidade pregão, conforme art. 28 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço por lote, conforme art. 33, da referida Lei Federal, tendo em vista a justificativa apresentada no Estudo Técnico Preliminar (85440688) do processo SEI 1500.01.0167054/2024-79.

8.1.1. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 10,00 (dez reais).

8.2. Critérios da Aceitabilidade da Proposta

8.2.1. A proposta terá validade de 90 (noventa) dias corridos contados da data de apresentação.

8.2.2. A proposta comercial deverá ser inserida no sistema eletrônico, em campo próprio e conter minimamente as seguintes informações:

8.2.2.1. Descrição completa e detalhada do objeto e dos seus itens individualizados;

8.2.2.2. Valor unitário dos itens, fator-k por posto de trabalho e valor total para todo o período, incluídos as despesas tais como: impostos, fretes, seguros, encargos sociais e fiscais e quaisquer outras que incidirem sobre a prestação do serviço.

8.2.2.3. Validade da proposta de noventa dias contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo do instrumento convocatório.

8.2.2.4. Todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.

8.2.2.5. Caso a proposta e os documentos que a acompanham sejam assinados por mandatário, deverão ser encaminhados, também a procuração e cópia da carteira de identidade do mandatário subscritor.

8.2.2.6. O instrumento de procuração, deverá ser apresentado em instrumento público (lavrado em Cartório) ou instrumento particular, com firma reconhecida em Cartório ou por meio de assinatura digital por pessoa física ou jurídica em meio eletrônico, mediante certificado digital emitido em âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

8.2.2.7. Planilha de Composição de Custos de cada item junto com a Proposta Comercial (**ANEXO A - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - 104514408**), sendo admitida a adoção de fator-k diferente por posto de trabalho.

8.2.3. Serão desclassificadas, de acordo com o art. 59 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, as propostas que:

8.2.3.1. Contiverem vícios insanáveis;

8.2.3.2. Não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no instrumento convocatório;

8.2.3.3. Apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;

8.2.3.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

8.2.3.5. Apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do instrumento convocatório, desde que insanável.

8.2.4. No julgamento das propostas, considerar-se-á vencedora aquela que apresentar as especificações contidas neste termo de referência e ofertar o MENOR PREÇO GLOBAL OFERTADO PARA O LOTE ÚNICO, promovendo-se a desclassificação das propostas desconformes ou incompatíveis.

8.2.5. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação do serviço, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços.

8.2.6. Os licitantes deverão considerar o campo "Salário Base" do item 1.1 no momento da formulação das propostas comerciais.

8.2.7. Os licitantes deverão apresentar a Proposta Comercial e a Planilha de Composição de Custos de cada item com base na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) ou outra norma coletiva mais benéfica, aplicável às categorias envolvidas na contratação e pertinente à empresa, respeitando as funções, quantitativos, salários e insumos mínimos indicados, podendo acrescentar quaisquer outros insumos necessários à consecução do objeto, assim como apresentar valores maiores para o item "alimentação", considerado como valor mínimo.

8.2.8. Os licitantes deverão informar em sua proposta comercial a Convenção Coletiva de Trabalho a que estão vinculados e que foi utilizada como base para elaboração de sua proposta comercial.

8.2.9. Em consonância com a Instrução Normativa nº 05/2017, em consonância com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 98/2022, do Governo Federal, bem como em harmonia com uma prática já adotada por diversos órgãos públicos em suas licitações, a exemplo dos Tribunais de Justiça, Ministérios Públicos, Tribunais Regionais Eleitorais e Supremo Tribunal Federal, o valor de BDI (Benefícios e Despesas Indiretas) das licitantes, composto pelas despesas indiretas e o lucro, será um percentual (%), limitado ao máximo de 6% (seis por cento), conforme disposições a seguir:

8.2.9.1. Os custos indiretos são aqueles envolvidos na execução contratual decorrentes dos gastos do Contratado com sua estrutura administrativa e organizacional, bem como com o gerenciamento de seus contratos, sendo seu valor obtido pela incidência de um percentual (%) sobre o somatório dos custos diretos dos serviços prestados, vale dizer, sobre o somatório da remuneração (Montante A), dos encargos sociais (Montante B) e dos insumos (Montante C), conforme fórmula a seguir: $\text{Despesas Indiretas} = (\text{Montante A} + \text{Montante B} + \text{Montante C}) \times (\% \text{ referente às Despesas Indiretas})$.

8.2.9.2. O lucro, representado pelo ganho decorrente da exploração da atividade econômica, terá seu valor obtido pela incidência de um percentual (%) sobre o somatório dos custos diretos dos serviços prestados (Montantes A, B e C) mais o valor das Despesas Indiretas, conforme fórmula a seguir: $\text{Lucro} = (\text{Montante A} + \text{Montante B} + \text{Montante C} + \text{Despesas Indiretas}) \times (\% \text{ referente ao Lucro})$.

8.2.10. De forma a fornecer os insumos para que essa análise possa ser feita, a LICITANTE deverá apresentar uma Planilha de Composição de Custos de cada item (ANEXO A - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - 104514408) junto com a Proposta de Preços.

8.2.11. Um modelo da Planilha de Composição de Custos (ANEXO A - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - 104514408) será disponibilizada para a LICITANTE em versão eletrônica da juntamente com o edital (104561972). A empresa LICITANTE deve seguir as instruções de preenchimento desta seção e efetuar as alterações que julgar necessárias.

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

8.2.12.1. Os itens da planilha que estiverem em branco ou declarados com valor zero serão desconsiderados como elemento de formação dos custos e, como consequência, não caberá alegação futura envolvendo tais itens. Os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se configure a corrosão da exequibilidade da proposta.

8.2.13. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do art. 59 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.2.14. São exemplos de critérios de presunção relativa de inexecuibilidade:

8.2.14.1. ausência ou valores irrisórios nos elementos de custos relacionados à cobertura tributária.

8.2.15. Em caso de entendimentos que há indícios de inexecuibilidade, será fixado prazo para que o licitante demonstre a exequibilidade de seu preço por meio da apresentação de justificativas, de planilha de custos elaborada pelo próprio licitante, de contratos em andamento com preços semelhantes, além de outros documentos, como todos os contratos, com respectivos aditivos, referentes aos atestados apresentados..

8.2.16. Se não for comprovada a exequibilidade do preço, a proposta será desclassificada.

8.3. Da prova de conceito:

8.3.1. Não será exigida a apresentação de prova de conceito nesta contratação.

9. HABILITAÇÃO

9.1. Habilitação Jurídica:

9.1.1. Documento de identificação, com foto, do responsável pela(s) assinatura(s) da(s) Proposta(s) Comercial(is).

9.1.2. Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual.

9.1.3. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social e suas alterações posteriores ou instrumento consolidado, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades empresárias, cooperativas ou empresas individuais de responsabilidade limitada e, no caso de sociedade de ações, acompanhado de documentos de eleição ou designação de seus administradores.

9.1.4. Ato constitutivo devidamente registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas em se tratando de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício.

9.1.5. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País.

9.1.6. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:

9.2.1. Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).

9.2.2. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

9.2.3. Regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.2.3.1. A prova de regularidade fiscal e seguridade social perante a Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados, bem como das contribuições previdenciárias e de terceiros.

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

9.2.4. Certificado de Regularidade relativa à seguridade social e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço –FGTS.

9.2.5. 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 da Lei Federal nº 12.440, de 2011, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1943.

9.2.6. Comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

9.3. **Qualificação Econômico-Financeira:**

9.3.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, emitida nos últimos 06 (seis) meses.

9.4. **Da Qualificação Técnico-Operacional e Técnico-Profissional:**

9.4.1. Para o lote único deverá ser apresentada comprovação de aptidão para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto em questão (serviços de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação), demonstrando que a licitante executa ou já executou satisfatoriamente, serviços terceirizado, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido (s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso, atendendo ao quantitativo mínimo de 50 % (cinquenta por cento) do quantitativo total dos postos relacionados no subitem 1.1 do Termo de Referência, conforme §2º do art. 67 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.4.1.1. O **Atestado de Capacidade Técnica** deve comprovar a execução, de forma satisfatória de serviços de serviços de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, em serviços prestados em um período de 12 (doze) meses.

9.4.1.2. Para equivalência entre posto de trabalho e mais unidades de medidas, considera-se que a alocação profissional de um posto de trabalho corresponde a 8 horas de trabalho diárias em 20 dias trabalhados por mês, resultando em 160 horas de trabalho mensais.

9.4.1.3. No caso de comprovação de postos de trabalho ou alocação de perfis profissionais, utilizar-se-á como base de cálculo de proporção será de 1:1 (um para um).

9.4.1.4. No caso de comprovação de Unidades de Serviço Técnico - UST e Horas de serviço técnico - HST por equivalência em horas de prestação de serviços de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, utilizar-se-á como base de cálculo de proporção será de 160 horas/mês por profissional alocado.

9.4.1.5. Para equivalência entre modelo de "Pagamento fixo mensal" decorrente da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 ou normas anteriores, será realizada conversão de profissionais a partir da Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, ou similar, para estimativa do valor mensal do serviço utilizada pelo órgão contratante na realização do certame que originou o contrato.

9.4.2. Será permitido o somatório de atestados para fins de comprovação da qualificação técnica da licitante.

9.4.2.1. O Atestado, ou conjunto de atestados, deverá conter de forma explícita que a licitante atendeu ou tem atendido aos níveis de serviços acordados por um período de no mínimo 12 meses.

9.4.2.2. O Atestado, ou conjunto de atestados, deverá compreender no mínimo uma data concomitante de prestação dos serviços com vistas a atestar a capacidade operacional da empresa para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação..

9.4.3. O Atestado, ou conjunto de atestados, deverá conter de forma explícita que a licitante possui experiência em:

9.4.3.1. Executa ou executou serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC aplicáveis à administração, operação, monitoração e suporte de terceiro nível (instalação de configuração de componentes de hardware e software, análise e solução de incidentes e problemas, análise de capacidade, monitoramento e administração de itens de configuração e implementação e acompanhamento soluções de infraestrutura TIC);

9.4.3.2. Suporte e administração de servidores físicos e virtuais, serviços corporativos e armazenamento de dados;

9.4.3.3. Suporte e administração de redes de dados e telecomunicações;

9.4.3.4. Suporte e administração de banco de dados;

9.4.3.5. Suporte e administração em segurança da informação.

9.4.3.6. Suporte e administração de *Backup*, e

9.4.3.7. contabilizou, por período de 12 (doze) meses, no mínimo **XX (extenso)** postos de trabalho do item 1.1.

9.4.3.8. Não serão considerados compatíveis com o objeto licitado, serviços de:

9.4.3.8.1. helpdesk, service desk, contact center ou outras formas de suporte de microinformática;

9.4.3.8.2. mero fornecimento de mão de obra não especializada;

9.4.3.8.3. serviços técnicos de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas de informação.

9.4.4. Os atestados deverão conter:

9.4.4.1. Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, contato);

9.4.4.2. Local e data de emissão;

9.4.4.3. Nome, cargo, contato e a assinatura do responsável pela veracidade das informações;

9.4.4.4. Período da execução da atividade e quantitativo do objeto fornecido.

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

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

9.4.6. 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.

10. **OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES**

10.1. **Do Gerenciador da Ata de Registro de Preço:**

10.1.1. Realizar os atos de remanejamento de quantidades e valores previstos no objeto da contratação, observando o disposto no art. 27, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.2. Gerenciar a ARP, conforme inciso VIII, art. 5º, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.3. Conduzir as negociações para alteração ou atualização dos preços registrados, conforme inciso IX, art. 5º, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.4. Deliberar quanto à adesão posterior de órgãos e entidades que não tenham manifestado interesse durante o período de divulgação da IRP, conforme inciso X, art. 5º, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.5. Aplicar, garantidos os princípios da ampla defesa e do contraditório, as penalidades decorrentes de infrações no procedimento licitatório, conforme inciso XI, art. 5º, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.6. Aplicar, garantidos os princípios da ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na ARP, em relação a sua demanda registrada, ou do descumprimento das obrigações contratuais, em relação as suas próprias contratações, conforme inciso XII, art. 5º, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.7. Aceitar, excepcionalmente, a prorrogação do prazo para efetivação da aquisição, mediante solicitação do órgão ou da entidade não

participante, nos termos do inciso XIII, art. 5º, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.8. Prestar as informações e os esclarecimentos que vierem a ser solicitados pelo Fornecedor Beneficiário no que tange à gestão da Ata de Registro de Preço.

10.2. Do Contratante:

10.2.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

10.2.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o presente termo de referência, ata de registro de preços, contrato e eventuais anexos, conforme estabelecido no inciso VIII, art. 6º do Decreto nº 48.779, de 2024.

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

10.2.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto prestado, para que seja por ele reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído, no total ou em parte, às suas expensas.

10.2.5. Acompanhar e fiscalizar a execução da ata de registro de preços e do contrato, nos termos deste Termo de Referência, e atestar o efetivo recebimento do objeto contratado.

10.2.6. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, quando em desacordo com as especificações constantes na nota de empenho, no Termo de Referência e/ou na proposta comercial do Contratado, impondo-se a recusa se o objeto for defeituoso, tiver prazo de validade vencido, ou outras situações que inviabilizem o recebimento, hipótese em que se promoverá anotação da ocorrência em registro próprio.

10.2.7. Comunicar ao Contratado para emissão de Nota Fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia parcial sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.8. Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição da parcela do objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

10.2.9. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à parcela do serviço prestado, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente instrumento.

10.2.10. Conceder prazo de 03 (três) dias úteis, após a notificação, para o Contratado regularizar as falhas observadas.

10.2.11. Prestar as informações e os esclarecimentos que vierem a ser solicitados pelo Contratado durante a execução do contrato ou instrumento que o substituir.

10.2.12. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

10.2.12.1. A Administração terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data do protocolo do requerimento, tratado no item 10.2.12, para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período, conforme art. 123, Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.13. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

10.2.14. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§4º, do art. 137, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.2.15. Aplicar, garantidos os princípios da ampla defesa e do contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços, em relação a sua demanda registrada, ou do descumprimento das obrigações contratuais, em relação às suas próprias contratações, informando as ocorrências ao órgão ou à entidade gerenciadora, conforme disposto no inciso IX, art. 6º do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.2.16. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários através dos documentos pertinentes.

10.2.17. Disponibilizar local adequado para a prestação do serviço.

10.2.18. 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 empregados, prepostos ou subordinados.

10.2.19. Prestar informações ao gestor da ARP, sempre que solicitado, quanto à contratação e à execução da demanda destinada ao seu órgão ou à sua entidade, conforme disposto no inciso X, art. 6º do Decreto nº 48.779, de 2024.

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

10.2.21. Proporcionar acesso e movimentação do pessoal do Contratado às suas instalações.

10.2.22. Proibir que pessoas não autorizadas pelo Contratado, sob qualquer pretexto, efetuem intervenção técnica nos equipamentos.

10.2.23. Solicitar o imediato afastamento de qualquer empregado do Contratado, cujo comportamento ou capacidade técnica seja, julgado inconveniente ou esteja em desconformidade com as disposições contratuais e legais.

10.2.24. Assegurar, respeitadas suas normas internas, o acesso dos empregados do Contratado ao local de trabalho, desde que identificados por meio de crachás.

10.2.25. Comunicar ao Contratado, imediatamente, a ocorrência de qualquer acidente com seus empregados.

10.2.26. Sustar, no todo ou em parte, a execução dos serviços, sempre que a medida for considerada necessária.

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

10.2.28. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência no subitem 4.1.5.

10.2.29. Receber o objeto fornecido pelo Contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

10.2.30. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento ao Contratado, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

10.2.31. Comunicar ao Contratado todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

10.2.32. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do Contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

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

10.2.34. Não praticar atos de ingerência na administração do Contratado, tais como:

10.2.34.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

10.2.34.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo contratado;

10.2.34.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do contratado;

10.2.34.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

10.2.34.5. demandar a funcionário do contratado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;

10.2.34.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado.

10.2.35. Não transferir ao Contratado a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão.

10.3. Do Contratado:

10.3.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste instrumento e seus anexos, nas quantidades, prazos e condições pactuadas, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

10.3.2. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados devidamente habilitados, treinados e qualificados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

10.3.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior, conforme Inciso II, art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso III, art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

10.3.4. O Contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo Contratante.

10.3.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 1990, bem como por todo e qualquer dano causado ao Estado ou à entidade estadual, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando o Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos ao Contratado, o valor correspondente aos danos sofridos.

10.3.6. Responsabilizar-se integralmente pelo ônus decorrente de infrações às leis de segurança no trabalho.

10.3.7. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços contratados, ou com estes conexos.

10.3.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

10.3.9. 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.

10.3.10. 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 de sua execução ou dos materiais nela empregados.

10.3.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

10.3.12. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados nos serviços prestados, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de referência.

10.3.13. Arcar com os descontos nos pagamentos ou garantia, se for o caso, do valor correspondente aos danos sofridos, devidamente comprovados.

10.3.14. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no inciso II, alínea d, art. 124 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.3.15. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas do contrato.

10.3.16. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

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

10.3.18. Atender prontamente as orientações e exigências inerentes à execução do objeto contratado.

10.3.19. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

10.3.20. Assegurar ao Contratante o direito de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço/produto, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão, que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas recomendadas neste documento.

10.3.21. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo Contratante e prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante.

10.3.22. Assumir inteira responsabilidade pela prestação dos serviços, responsabilizando-se por eventual transporte, acondicionamento e descarregamento dos materiais necessários a prestação, se houver.

10.3.23. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

10.3.24. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante e não poderá onerar o objeto do contrato.

10.3.25. Responsabilizar-se por todos os encargos decorrentes das relações de trabalho, observado o disposto no artigo 121 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, visto que a presente contratação não estabelece qualquer vínculo de natureza empregatícia ou de responsabilidade entre o Contratante e os empregados do Contratado, que é a única responsável por todas as obrigações e encargos previstos na legislação vigente, decorrentes das relações de trabalho entre ela e seus profissionais ou contratados, sejam elas trabalhista, previdenciária, social, de caráter securitário ou qualquer outra, bem como integralmente pelo ônus decorrente de infrações às leis de segurança do trabalho.

10.3.26. Encaminhar ao Contratante, juntamente com a nota fiscal/fatura, os documentos comprobatórios da manutenção das condições de habilitação ou qualificação exigidas previamente à contratação, especialmente cópias de certidões de regularidade junto ao FGTS e à Seguridade Social, cuja autenticidade será confirmada nos sites dos órgãos emissores pelo gestor/fiscal de contrato.

10.3.27. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao Contratante para ateste e pagamento, bem como emitir termos e relatórios previstos no processo de faturamento do item 5 e seus subitens.

10.3.28. Indicar, imediatamente à assinatura do Contrato e sempre que ocorrer alteração, um representante em Belo Horizonte com plenos poderes para representá-la, administrativa ou judicialmente, assim como decidir acerca de questões relativas aos serviços e atender aos chamados do Contratante, principalmente em situações de urgência, inclusive nos finais de semana e feriados, por meio de telefonia móvel ou outro meio igualmente eficaz.

10.3.29. O Contratado deverá manter um Preposto qualificado junto ao Contratante, para representá-la, solucionar assuntos relativos à prestação dos serviços e supervisionar as atividades realizadas pela equipe de trabalho, sendo necessária sua permanência nas dependências do CONTRATANTE, pelo menos uma vez por semana e sempre que necessário e/ou sempre que solicitado, em horário comercial devendo manter comunicação direta com o Contratante.

10.3.29.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

10.3.30. Fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação igualmente eficazes, para contato do Contratante com o Preposto em

situações de urgência, ainda que fora do horário normal de expediente, inclusive nos finais de semana e feriados, sem que isto gere qualquer custo adicional para o Contratante.

10.3.31. Fornecer toda mão de obra necessária à fiel e perfeita execução dos serviços, bem como os encargos previdenciários, trabalhistas e outros de qualquer natureza decorrentes da execução do Contrato.

10.3.32. Utilizar, na execução dos serviços, somente profissionais qualificados, treinados e capacitados, observando o perfil básico exigido neste Termo de Referência.

10.3.33. Remunerar seus empregados, observados os valores mínimos definidos no subitem 1.1 deste Termo de Referência, assegurando, ainda, todos os direitos previstos na Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, na Convenção Coletiva da Categoria – CCT e demais legislações aplicáveis à espécie, sendo que o Contratante poderá, a qualquer momento, solicitar a apresentação das Carteiras de Trabalho e Previdência Social (CTPS) sempre que entender necessário.

10.3.34. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale-transporte.

10.3.35. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, o contratado deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.

10.3.36. Autorizar o contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

10.3.37. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente.

10.3.38. Providenciar, às suas expensas, os exames médicos admissionais, periódicos e demissionais de seus empregados, na forma das normas aplicáveis.

10.3.39. Caso previsto na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) da categoria, contratar, seguro de vida para os empregados que prestarão os serviços no Contratante, devendo entregar a apólice no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do início de vigência do contrato, bem como o comprovante de quitação do prêmio correspondente, se previsto e conforme determinado na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) da categoria. Na apólice deverá constar o nome individualizado de cada empregado especificando o valor a ser pago a título de indenização por invalidez parcial ou total e/ou morte.

10.3.40. Observar o disposto no Capítulo V da Consolidação das Leis do Trabalho, que trata da segurança da medicina do trabalho, assim como a Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978 e Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, zelando pela disciplina de seus empregados nas dependências do Contratante, sendo proibidos quaisquer tipos de jogos, pregações religiosas, bem como a venda de rifas e bilhetes, a circulação de listas e pedidos de qualquer natureza, antes ou depois do horário de trabalho, o consumo ou a guarda de bebidas alcoólicas nas dependências do Contratante e a permanência nas dependências do Contratante fora do horário de trabalho.

10.3.41. Cumprir todas as determinações e conceder aos seus empregados todos os direitos previstos na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), no Instrumento Coletivo da respectiva categoria profissional e demais legislações específicas, assim como observar as obrigações nelas contidas.

10.3.42. Providenciar, às suas expensas, a substituição imediata de seus empregados faltosos, em licença-paternidade, em licença-maternidade, em gozo de férias, com afastamento por motivo de doença ou acidente de trabalho e, ainda, os que forem considerados inconvenientes às normas disciplinares, os que faltarem ao serviço ou não cumprirem o horário de trabalho estabelecido, de forma a não prejudicar o andamento dos serviços.

10.3.43. Controlar e manter rigoroso controle da jornada de trabalho dos seus empregados, sendo que a apuração das horas trabalhadas deverá ser processada por meio de registro em sistema eletrônico de ponto, cartão magnético ou identificação biométrica ou sistemas online, devidamente homologados pelo Ministério do Trabalho e Previdência, respeitando sempre o limite legal, bem como os intervalos interjornada e intrajornada. Para a opção de sistema eletrônico, constitui obrigação do Contratado a aquisição e o fornecimento de 01 (um) equipamento para cada grupo completo de 100 (cem) empregados, bem como as bobinas e demais acessórios necessários, sendo que a utilização de outro sistema para registro de ponto dependerá de autorização expressa do Contratante.

10.3.44. O Contratado se responsabilizará pela realização de treinamento anual, qualificação e reciclagem dos profissionais alocados, sem onerar o preço contratado, como forma de garantir o aprimoramento e a manutenção do nível de execução da prestação de serviço.

10.3.45. Fornecer ao Contratante, para fins de cadastramento e identificação, relação nominal dos seus empregados designados para a prestação dos serviços e seus respectivos endereços residenciais, além de comunicar, imediatamente, toda e qualquer alteração que venha a ocorrer, sob pena de não ser permitido o acesso dessas pessoas às dependências do **Contratante**, arcando o **Contratado** com o ônus disso decorrente.

10.3.46. Instruir seus empregados quanto à necessidade de apresentação de boa conduta, aparência e respeito às normas disciplinares do Contratante, acatando as orientações, especialmente no que tange ao cumprimento das normas internas, tal como a de prevenção a incêndio, às normas e procedimentos de prevenção a acidentes de trabalho e utilização dos equipamentos de segurança, realizando treinamentos e aplicando penalidade aos trabalhadores insubordinados.

10.3.47. Instruir seus empregados a respeitarem as normas e procedimentos de controle interno do Contratante, inclusive no que se referir ao acesso às dependências onde serão executados os serviços.

10.3.48. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o contratado relatar ao contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

10.3.49. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:

10.3.50. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

10.3.51. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

10.3.52. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.

10.3.53. 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 ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.3.54. 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, conforme art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.3.55. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, quando solicitado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme parágrafo único, art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.3.56. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

10.3.57. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

- 10.3.58. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 10.3.59. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei Federal nº 13.709, de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato.
- 10.3.60. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar ao Contratante, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer a continuidade da contratação, bem como substituir os documentos com prazo de validade expirado;
- 10.3.61. Efetuar e manter rigorosamente atualizado o registro no Cadastro Geral de Fornecedores do Estado de Minas Gerais (CAGEF) por meio do endereço eletrônico www.compras.mg.gov.br.

10.4. **Do Preposto:**

- 10.4.1. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 10.4.2. O Preposto não necessita ficar *in loco* em tempo integral nas dependências do Contratante. No entanto, deverá estar acessível em qualquer dia e horário, de forma presencial ou através de videoconferência, ou número telefônico em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e encaminhar procedimentos para a solução de problemas.
- 10.4.3. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

11. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o contratado que:
- 11.1.1. Der causa à inexecução parcial da contratação;
- 11.1.2. Der causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 11.1.3. Der causa à inexecução total da contratação;
- 11.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 11.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 11.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 11.1.6.1. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração.
- 11.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 11.1.8. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a contratação e execução do contrato;
- 11.1.9. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução da contratação;
- 11.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 11.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 11.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 2013.
- 11.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 11.2.1. **Advertência** - quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no §2º, art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;
- 11.2.2. **Impedimento de licitar e contratar** - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.2 a 11.1.7, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 4º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021;
- 11.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar** - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.8 a 11.1.12, bem como nos subitens 11.2.2 a 11.2.7, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no §5º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021);
- 11.2.4. **Multa:**
- 11.2.4.1. 0,5% (cinco décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do objeto não executado;
- 11.2.4.2. 20% (vinte por cento) sobre o valor do fornecimento depois de ultrapassado o prazo de 30 (trinta) dias de atraso, ou no caso de não entregue objeto, ou entrega com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminua-lhe o valor ou, ainda fora das especificações contratadas;
- 11.2.4.3. 2 % (dois por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou norma da legislação pertinente.
- 11.3. As sanções previstas nos subitens 11.2.1, 11.2.2 e 11.2.3 poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, conforme disposto no §7º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 11.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme §8º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 11.5. A aplicação das sanções previstas neste documento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante, conforme disposto no §9º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 11.6. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, conforme disposto no art. 157, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 11.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 11.8. 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 Federal nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 11.9. Em observância ao disposto no §1º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, na aplicação das sanções serão considerados:
- 11.9.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;
- 11.9.2. As peculiaridades do caso concreto;
- 11.9.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 11.9.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

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

11.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal 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 Federal nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos nesta última Lei citada, conforme art. 159 da referida Lei de Licitações.

11.11. A personalidade jurídica do Fornecedor poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste documento ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, conforme disposto no art. 160, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

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

11.13. 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 Federal nº 14.133, de 2021.

11.14. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 11.1.6.1, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do §4º, art. 41 do Decreto nº 48.723, de 2023.

11.15. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado total da contratação é de R\$... (...), conforme custos unitários apostos no quadro constante do subitem 1.1 deste Termo de Referência.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. A indicação da disponibilidade de créditos orçamentários, para fins de demonstração das despesas decorrentes da presente contratação, será apresentada na formalização do contrato ou outro instrumento hábil.

Responsável

Ausier Vinícius de Oliveira Santos

Diretoria Central de Governança em Tecnologia da Informação e Comunicação - DCGTIC

Aprovação

Mariana Villela Nunes

Diretoria Central de Governança em Tecnologia da Informação e Comunicação - DCGTIC