

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

1.1. Contratação de solução de tecnologia da informação por meio de empresa especializada em serviços de manutenção preventiva e corretiva de informática, incluindo suporte, consultoria e assessoria técnica, a fim de suprir as necessidades do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 1ª Região, conforme especificações, quantitativos, obrigações e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

1.2. Os serviços, objeto deste Termo de Referência, incluem:

1.2.1. Manutenção preventiva, manutenção corretiva, suporte técnico, configuração, gerenciamento e monitoramento de hardware e software, incluindo a implantação, configuração, migração, suporte técnico e manutenção para servidores em nuvens.

1.2.2. Proteção de dados, recuperação de dados, manutenção, planejamento, restauração, suporte técnico, gerenciamento, configuração, monitoramento e execução de Backup, incluindo dados armazenados em servidores em nuvens.

1.2.3. Manutenção, planejamento, restauração, suporte técnico, instalação, configuração e monitoramento de Firewall em servidores físicos e em nuvens.

1.2.4. Consultoria, assessoria e elaboração de projetos para ambientes de armazenamento, cloud, networking, segurança, virtualização e demais serviços e infraestrutura de Tecnologia da Informação - T.I..

2. DA JUSTIFICATIVA:

2.1. Da Apresentação:

2.1.1. O Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da Primeira Região (CREFITO-1) desempenha um papel crucial na regulação e promoção da excelência na prática da Fisioterapia e Terapia Ocupacional.

2.1.2. No entanto, para cumprir efetivamente sua missão e garantir o atendimento às demandas crescentes, é imperativo que o CREFITO-1 tenha uma infraestrutura de T.I. robusta e confiável.

2.1.3. Além disso, a contratação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, alinhados com as especificações técnicas estabelecidas permitirá ao CREFITO-1 manter-se atualizado com os avanços tecnológicos e garantir uma infraestrutura de T.I. que atenda às crescentes demandas.

2.1.4. Essa iniciativa está alinhada com os objetivos estratégicos do CREFITO-1 de promover a excelência na prática da Fisioterapia e Terapia Ocupacional por meio da modernização e otimização dos processos internos.

2.1.5. Garantir uma infraestrutura de T.I. robusta e confiável é fundamental para o cumprimento da missão do conselho de regulamentar e supervisionar a prática da Fisioterapia e Terapia

Ocupacional, bem como para fornecer suporte eficaz aos profissionais registrados e ao público em geral.

2.1.6. Diante do exposto, é evidente que a contratação de serviços, objeto deste Termo de Referência, não apenas uma necessidade urgente, mas também uma medida estratégica para fortalecer a infraestrutura de T.I. do CREFITO-1.

2.1.7. Considerando a impossibilidade do CREFITO-1 de cumprir suas obrigações institucionais sem uma infraestrutura de T.I. robusta e confiável, torna-se imprescindível a contratação dos referidos serviços, objeto deste Termo de Referência.

2.1.8. Nesse contexto, dado que a estrutura organizacional do CREFITO-1 e o perfil de seu corpo funcional não estão direcionados para atividades inseridas no objeto deste Termo de Referência, torna-se imperativa a contratação mencionada.

2.1.9. Considerando que os serviços abrangidos por esta contratação são fundamentais para alcançar a missão e as metas estabelecidas, é imperativo atender a essa necessidade, visando assegurar a continuidade dos serviços e o funcionamento regular da Autarquia.

2.2. Da Legislação Aplicável:

2.2.1. O presente procedimento de contratação de prestação de serviços é regido pela Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos, e, naquilo que for aplicável ao regime de licitações e contratos administrativos, pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e demais leis e regulamentos aplicáveis ao objeto deste Termo de Referência.

2.2.2. De acordo com o que preceitua o art. 49, inciso IV, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, as contratações com base no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos, deverão ser realizadas preferencialmente com microempresas e empresas de pequeno porte (EM/EPP).

2.3. Da Contratação por Dispensa de Licitação:

2.3.1. A escolha do contratado será formalizada por meio de dispensa de licitação, conforme permissivo legal contido no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos, que autoriza contratação direta que envolva valores inferiores a R\$ 59.906,02 (cinquenta e nove mil novecentos e seis reais e dois centavos), no caso de serviços em geral e compras, conforme Decreto nº 11.871, de 29 de dezembro de 2023, que atualiza os valores estabelecidos na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

2.3.2. Nesse sentido, uma vez que a contratação pretendida corresponde a valor inferior ao referido na Lei e a despesa não constitui fracionamento indevido, bem como o somatório das despesas realizadas com objetos idênticos ou de mesma natureza (do mesmo ramo de estabelecido pelo art. 75, II da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos, destaca-se o pleno atendimento atividade), no mesmo exercício financeiro, por esta unidade gestora, não ultrapassa o limite dos requisitos legais, cabível a contratação com base no referido dispositivo legal.

2.4. Da Necessidade da Contratação:

2.4.1. A presente contratação se dará em função da necessidade de prestação de serviços técnicos de manutenção e configuração nos equipamentos e softwares do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da Primeira Região (CREFITO-1), uma vez que este Conselho precisa manter os seus departamentos e setores em pleno funcionamento, para não correr o risco de paralisação dos seus serviços.

2.4.2. Ademais, a prestação de serviços de manutenção e configuração nos equipamentos e softwares é de extrema necessidade, visando manter as boas condições de funcionamento dos equipamentos, conservando a sua vida útil de forma a garantir, assim, a disponibilidade da execução das atividades diárias do CREFITO-1, como, também, as configurações necessárias de rede e configuração do servidor para acesso remoto e demais configurações necessárias para prevenção de invasão e controle de rede.

2.4.3. Os nossos servidores estão sem garantia, o que pode causar uma parada repentina por algum evento adverso e que não teremos tempo hábil para solucionar, podendo haver perda de dados, dependendo da gravidade da falha.

2.4.4. Os dados precisam, além de ser bem utilizados, ser também, armazenados de uma forma que possamos garantir a integridade dos mesmos, por meio de backup em nuvem.

2.4.5. É necessário garantir a integridade e segurança dos dados pertencentes ao CREFITO-1.

2.4.6. É necessário garantir o funcionamento permanente dos serviços de controle e fiscalização do CREFITO-1.

2.4.7. Diante da ausência de garantia do fabricante nos ativos de T.I., há necessidade da contratação dos serviços de uma empresa especializada em realizar manutenção preventiva e manutenção corretiva, quando necessário, para que não ocorra a interrupção do Serviço do CREFITO-1.

2.5. Do Levantamento de Mercado:

2.5.1. O levantamento de mercado para esse tipo de contratação tem o objetivo de verificar se a necessidade a ser atendida pela contratação é ofertada por fornecedores atuantes no mercado em consonância com o objetivo da aquisição pretendida.

2.5.2. Ao se avaliar as alternativas possíveis para o atendimento da necessidade pública acima descrita, esta Coordenação Administrativa não identificou outra alternativa possível senão a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de manutenção e configuração nos equipamentos de informática do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da Primeira Região - CREFITO-1.

2.6. Justificativas para o Parcelamento ou Não da Contratação:

2.6.1. O parcelamento da solução não é recomendável, devendo optar-se pela via alternativa, por ser o ideal no caso em tela, do ponto de vista da eficiência técnica, haja vista que assim o gerenciamento dos serviços permanecerá sempre a cargo de um único contratado, resultando

num maior nível de controle dos serviços por parte do CREFITO-1, concentrando a responsabilidade e a garantia dos resultados em uma única pessoa jurídica.

2.6.2. Então, pelas razões expostas, recomendamos que a contratação não seja parcelada, por não ser vantajoso para o Conselho e por representar possível prejuízo ao conjunto do objeto a ser contratado.

2.6.3. Importante destacar que não foram identificadas outras contratações que mantenham algum grau de correlação ou interdependência com o objeto do presente Termo de Referência.

2.7. Do Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais:

2.7.1. O alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais baseia-se na manutenção da infraestrutura de T.I. do Conselho Regional para o desenvolvimento dos processos de trabalho.

2.8. Dos Resultados e Benefícios a Serem Alcançados:

2.8.1. Assegurar a seleção da proposta apta a gerar a contratação mais vantajosa para o CREFITO-1.

2.8.2. Assegurar tratamento isonômico entre os interessados, bem como a justa competição, bem como evitar contratação com sobrepreço ou com preço manifestamente inexequível e superfaturamento na execução do contrato.

2.8.3. Suporte Técnico Especializado: Ao contratar serviços de manutenção e configuração, teremos acesso a profissionais especializados e experientes em lidar com equipamentos de informática e softwares.

2.8.4. Confiabilidade: Garantir uma infraestrutura de T.I. do CREFITO-1 estável e confiável para o CREFITO-1, evitando interrupções nos equipamentos, acesso aos softwares corporativos e à internet, mantendo as boas condições de funcionamento da infraestrutura de T.I., conservando a sua vida útil de forma a garantir, assim, a disponibilidade da execução das atividades diárias do CREFITO-1.

2.8.5. Disponibilidade dos Serviços: Os serviços essenciais prestados pelo CREFITO-1 aos profissionais permanecerão disponíveis sem interrupções.

2.8.6. Resposta a Emergências: Em situações de emergência, uma infraestrutura de T.I. estável e confiável assegurará que o CREFITO-1 possa continuar operando e prestando assistência aos profissionais sem contratemplos.

2.8.7. Satisfação do Cliente: A capacidade de manter os serviços sem interrupções resultará em maior satisfação dos profissionais, que poderão contar com o suporte contínuo do CREFITO-1 em suas atividades.

2.9. Do Demonstração da Previsão da Contratação no Plano de Contratações Anual:

2.9.1. As regras sobre a elaboração dos planos de contratação anual do CREFITO-1 ainda estão

em fase de elaboração, de modo que ainda não há plano de contratações anual em vigor.

2.10. Do Posicionamento Conclusivo Sobre a Adequação da Contratação:

2.10.1. Com base em todo o exposto no presente instrumento, consideramos ser viável a contratação, objeto deste Termo de Referência, uma vez que se trata do meio tecnicamente viável e economicamente mais vantajoso para o alcance dos resultados pretendidos, acima já declinados.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC:

3.1. A empresa CONTRATADA deve realizar o gerenciamento da rede, softwares e equipamentos de informática do Datacenter do Conselho na modalidade 24 (vinte e quatro) horas x 7 (sete) dias, incluindo a manutenção, instalação, suporte técnico, planejamento e monitoramento dos equipamentos da rede do CREFITO-1, em computadores (desktops), monitores, estabilizadores, notebooks, fontes, servidores, nobreaks, impressoras laser, impressora jato de tinta e demais equipamentos de informática, além de efetuar a configuração de serviço de rede, configuração e monitoramento de Firewall, a implantação e migração do servidor para nuvens e configuração de acesso remoto, o suporte e manutenção do servidor virtual e o suporte a rede VPN e Backup (2TB), e demais serviços especificados neste Termo de Referência.

3.1.1. Inclui-se nos serviços, objeto deste Termo de Referência, os testes rotineiros, previamente definidos.

3.2. A manutenção preventiva pode ser definida como um conjunto de procedimentos realizados periodicamente em softwares, máquinas e equipamentos.

3.2.1. Essas intervenções têm como principal objetivo manter os dispositivos em pleno funcionamento e garantir que todas as suas funções sejam desempenhadas de forma eficaz.

3.3. A estrutura de T.I., incluindo o Datacenter, do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 1ª Região, onde serão realizados os referidos serviços, compreendem os seguintes equipamentos:

EQUIPAMENTOS	QUANTIDADE
Cpu's com seus respectivos monitores	19
Notebooks	11
Servidores com os seus respectivos monitores	02
Impressora laser pequena	07
Impressora laser de médio porte	01
Impressora jato de tinta	01
Roteadores	03
Switch	02
Nobreak	01

3.3.1. O quantitativo de equipamentos indicado neste Termo de Referência para a estrutura de T.I., incluindo o Datacenter, do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 1ª

Região, não deve ser compreendido como estático ou fixo, podendo variar durante a execução do contrato em até 50 (cinquenta por cento) para mais ou menos.

3.4. A contratação consiste em fornecer manutenção preventiva (incluindo a preditiva) e corretiva (seja a manutenção corretiva emergencial ou a manutenção corretiva planejada), para manter os ativos e a rede do Conselho em pleno funcionamento e sanando problemas detectados, incluindo os seguintes serviços básicos de manutenção preventiva nos ativos de T.I.:

3.4.1. Aspiração interna completa;

3.4.2. Aplicação de Limpa Contato;

3.4.3. Manutenção do Cooler;

3.4.4. Reposição de Pasta Térmica;

3.4.5. Manutenção da Fonte de Energia;

3.4.6. Organização de cabos internos;

3.4.7. Limpeza externa;

3.4.8. Organização de cabos externos com lacres, velcro ou organizador de fios;

3.4.9. Limpeza e Higienização de teclados;

3.4.10. Organização de Rack;

3.4.11. Identificação de pontos de rede;

3.4.12. Efetuar vistoria geral por unidade, aplicando qualquer tipo de manutenção preventiva de rotina indicada pelos técnicos especialistas.

3.5. As tarefas preventivas devem ser realizadas de forma periódica, seguindo um intervalo previamente determinado, sendo cumpridas antes que surjam avarias e falhas, garantindo que as máquinas mantenham seu funcionamento eficaz e de forma confiável.

3.5.1. As intervenções preventivas devem ser realizadas de acordo com o uso da máquina, levando em consideração fatores como horas de uso, ciclos de operação e outros.

3.6. A manutenção preventiva programada deve ocorrer, no mínimo, 1 (uma) vez por semestre.

3.6.1. Alguns sistemas podem exigir manutenção mais frequente, ficando sob determinação do técnico especialista avaliar a necessidade.

3.7. A manutenção preventiva programada também inclui backup regular de dados, atualização de programas importantes e execução de programas de diagnóstico.

3.7.1. Este tipo de manutenção deve ser executado por uma equipe técnica especificamente

treinada no sistema operacional e nos aplicativos armazenados nos servidores.

3.7.1. A manutenção deve ser programada para ocorrer fora do horário comercial normal para minimizar o impacto nas operações do Conselho.

3.8. A CONTRATADA deve fornecer e realizar os sistemas de Proteção de Dados, a manutenção, o planejamento, o suporte e o monitoramento de Backup, com Backup diário e com Tempo de Retenção de Backup de 7 (sete) dias.

3.9. Deverá ser feito um plano Disaster Recovery (Recuperação de Desastre) e enviado para a TI com, no mínimo, os itens descritos abaixo:

3.9.1. Gestão de crise: contempla as primeiras ações para solucionar o problema;

3.9.2. Manutenção da continuidade operacional: o processo de realização das rotinas para assegurar o funcionamento dos serviços;

3.9.3. Recuperação de serviços: volta-se para os itens afetados, como dispositivos que deixaram de funcionar e dados corrompidos.

3.10. A CONTRATADA deve realizar o gerenciamento total de Firewalls, fornecendo uma solução de segurança do tipo Firewall, que deve possuir recursos de proteção, roteamento, balanceamento de carga, proxy, controle de banda e demais recursos de proteção contra quaisquer tipos de ameaças cibernéticas e/ou invasões, monitorando o tráfego de rede de entrada e saída.

3.10.1. A solução deve ter interface gráfica para administrar as configurações e monitoramento em tempo real.

3.11. A manutenção corretiva, sem necessidade de substituição de peças, deverá ser executada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir da abertura do chamado formal:

3.11.1. Somente serão empregadas peças e componentes novos e originais, seguindo rigorosamente as especificações do fabricante, sendo vedado o uso de peças ou componentes reconicionados usados.

3.11.2. Será ainda, responsabilidade da CONTRATADA, efetuar a limpeza utilizando materiais próprios para o caso, mantendo os equipamentos limpos e isentos de quaisquer sujeiras.

3.11.3. A CONTRATADA deverá fornecer laudo que identifique as correções efetuadas.

3.12. A manutenção corretiva emergencial deverá ser realizada quando ocorrerem problemas de funcionamento, assim entendido como qualquer defeito que venha interferir no bom funcionamento da instalação, atendendo às seguintes exigências:

3.12.1. Os chamados emergenciais deverão ser atendidos em até 6 (seis) horas após o recebimento pela empresa, da solicitação do CREFITO-1, não existindo limitações quanto ao número de chamados realizados;

- 3.12.2. A CONTRATADA deverá fornecer laudo que identifique as correções efetuadas.
- 3.13. A empresa CONTRATADA deve realizar implantação de produto de hardware, incluindo, se necessária, a implantação de hardware na empresa;
- 3.14. A empresa CONTRATADA deve realizar o gerenciamento do processo de compra de hardware e software.
- 3.15. A CONTRATADA deve realizar o gerenciamento de manutenção de hardware e software.
- 3.16. A CONTRATADA deve realizar o gerenciamento do espaço de suporte;
- 3.17. A CONTRATADA deve realizar a identificação de sistemas analisando aspectos críticos que ameacem o seu perfeito funcionamento, apontando soluções e sanando esses aspectos;
- 3.18. A CONTRATADA deve realizar análise de vulnerabilidades, com entrega de relatórios, apontamento de soluções e sanando esses aspectos, com a finalidade de garantir a segurança dos dados e barrar abusos que podem prejudicar o funcionamento da rede e a produtividade da equipe de trabalho.
- 3.19. A CONTRATADA deve realizar todo suporte a servidores e demais equipamentos do data center no CREFITO-1;
- 3.20. A CONTRATADA deve realizar instalação e reinstalação de SO (Windows Server) em casos que o SO se corrompa, bem como toda a restauração dos dados em backup, garantindo o restabelecimento dos serviços do Conselho;
- 3.21. A CONTRATADA deve realizar análise e encaminhamento para resolução de problemas de hardware e softwares junto aos fabricantes;
- 3.22. A CONTRATADA deve realizar serviço de acompanhamento ou monitoramento dos ativos, remoto ou on-site.
- 3.23. A CONTRATADA deve realizar testes de rotina ou esporádicos (ex.: DR “Disaster Recovery - Recuperação de Desastre”).
- 3.24. A manutenção em equipamentos, softwares ou serviços que não estejam cobertos pela garantia do fabricante será executada pela CONTRATADA, incluindo a substituição de peças, remanejamento de equipamentos e outros componentes, reconfiguração ou reinstalação de equipamentos ou softwares e a troca de peças compradas pelo Conselho, que necessitem de suporte da CONTRATADA.
- 3.25. Do Local da Prestação dos Serviços:
- 3.25.1. CREFITO-1: Rua Henrique Dias, 303, Boa Vista, Recife/PE - CEP: 50070-140.

4. DAS ESPECIFICAÇÃO E DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

4.1. Dos Requisitos de Negócio:

4.1.1. Prover o CREFITO-1 de instrumentos adequados de Tecnologia da Informação que concorram para a melhoria de seus processos de trabalho e o cumprimento de suas missões institucionais.

4.1.2. A permanente necessidade de evolução para manter a robustez das plataformas tecnológicas, ante as crescentes demandas das áreas de negócios, requer contínuo investimento em infraestrutura.

4.1.2.1. Essa necessidade abrange equipamentos computacionais, software, sistemas de armazenamento de dados e sistemas para cópia de segurança e equipamentos de backup.

4.1.3. Em face do crescimento estrutural do Órgão em função do crescente número de profissionais inscritos, observou-se um expressivo aumento do acervo de dados armazenados no Data center do CREFITO-1.

4.1.3.1. Essa necessidade abrange equipamentos computacionais, software, sistemas de armazenamento de dados e sistemas para cópia de segurança e equipamentos de backup.

4.2. Dos Requisitos de Capacitação:

4.2.1. Todos os licitantes deverão apresentar, para fins de comprovação de qualificação técnica, a comprovação de aptidão para o fornecimento de bens em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado;

4.2.2. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato;

4.2.3. No caso de apresentação de atestado de empresas privadas, não serão considerados aqueles apresentados por empresas participantes do mesmo grupo empresarial da licitante vencedora.

4.2.3.1. Serão consideradas como de mesmo grupo, empresas controladas pela licitante vencedora, ou que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da licitante vencedora;

4.2.4. Os atestados deverão conter o nome da empresa declarante, o número do CNPJ, a assinatura do responsável, a identificação do nome do responsável e telefone válido para contato, para fins de diligência;

4.2.5. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis;

4.2.6. Todos os documentos acima valerão pelos prazos indicados pelas próprias licitantes.

4.2.6.1. Inexistindo esse prazo, reputar-se-ão válidas por 90 (noventa) dias, contados de sua expedição.

4.3. Dos Requisitos Legais:

4.3.1. O presente Termo de Referência - TR foi elaborado de acordo com o Ordenamento Jurídico Nacional que regulamenta o processo de aquisições para a Administração Pública, e constitui peça integrante, indispensável e inseparável do Processo Licitatório, com a finalidade de viabilizar a aquisição da solução descrita neste documento.

4.3.2. O presente Termo de Referência - TR está amparado nos seguintes dispositivos legais:

4.3.2.1. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

4.3.2.2. Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências.

4.3.2.3. Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 - Lei de Geral de Proteção de Dados (LGPD).

4.3.2.4. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

4.3.2.5. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

4.3.2.6. Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

4.3.2.7. Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

4.3.2.8. Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000, que aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.

4.3.2.9. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, que regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

4.3.2.10. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.3.2.11. Decreto nº 7.203, de 4 de junho de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal.

4.3.2.12. Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022, que regulamenta o disposto no § 3º do

art. 8º da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.2.13. Portaria nº 073, 18 de setembro de 2023, que regulamenta o disposto no § 3º do art. 8º da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 1ª Região (CREFITO-1), e dá outras providências.

4.3.2.14. Instrução Normativa nº 73, de 5 de agosto de 2020, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.2.15. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.2.16. Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.2.17. Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, que estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, no âmbito do Poder Executivo Federal.

4.3.2.18. Instrução Normativa RFB nº 1234, de 11 de janeiro de 2012, que dispõe sobre a retenção de tributos incidentes sobre pagamentos efetuados a pessoas jurídicas pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços pelos órgãos da administração pública federal direta, autarquias, fundações, empresas públicas federais, sociedades de economia mista e demais entidades que menciona, e pelos órgãos da administração pública direta dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, inclusive suas autarquias e fundações.

4.3.2.19. Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.2.20. Instrução Normativa nº 65, de 07 de julho de 2021, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

4.3.2.21. Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022, que dispõe sobre a observância da ordem cronológica de pagamento das obrigações relativas ao fornecimento de bens, locações, prestação de serviços e realização de obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.3. Os bens e serviços que constituem o objeto deste TR enquadram-se no conceito de comuns, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em que os requisitos técnicos são suficientes para determinar o conjunto da solução escolhida, constatando-se, ainda, que a solução é fornecida por mais de uma empresa no mercado.

4.3.4. Os bens e serviços que constituem o objeto deste TR não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

4.3.5. O presente TR, ainda, foi elaborado, respeitando as vedações constantes no art. 5º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, bem como atendido ao disposto constante no art. 8º, § 2, da citada Instrução Normativa.

4.4. Dos Requisitos de Manutenção:

4.4.1. A manutenção pode ser definida como um conjunto de procedimentos realizados periodicamente em sistemas, máquinas e equipamentos.

4.4.2. AS intervenções têm como principal objetivo manter os dispositivos em pleno funcionamento e garantir que todas as suas funções sejam desempenhadas de forma eficaz.

4.4.3. A contratação consiste em fornecer manutenção preventiva (incluindo a preditiva) e corretiva (seja a manutenção corretiva emergencial ou a manutenção corretiva planejada), para manter os ativos do Conselho em pleno funcionamento e sanando problemas detectados.

4.4.4. Para os fins deste Termo de Referência, são 3 (três) serviços de manutenção que possuem maior destaque e aplicação, a:

4.4.4.1. Manutenção corretiva,

4.4.4.2. Manutenção preventiva e

4.4.4.3. Manutenção preditiva.

4.4.5. A MANUTENÇÃO PREVENTIVA é muito conhecida e amplamente utilizada, tem como objetivo evitar quebras e o aparecimento de falhas em máquinas e componentes.

4.4.5.1. As tarefas preventivas são realizadas de forma periódica, seguindo um intervalo previamente determinado, sendo cumpridas antes que surjam avarias e falhas ocorram, garantindo que as máquinas mantenham seu funcionamento eficaz e de forma confiável.

4.4.5.2. As intervenções preventivas são realizadas de acordo com o uso da máquina, levando em consideração fatores como horas de uso, ciclos de operação e outros.

4.4.5.2. Para os fins deste Termo de Referência, são 3 (três) aspectos principais em qualquer plano de manutenção de servidor:

4.4.5.2.1. A manutenção preventiva programada;

4.4.5.2.2. Aplicação de patches; e

4.4.5.2.3. Manutenção geral dos softwares.

4.4.5.3. A manutenção programada inclui backup regular de dados, atualização de softwares importantes e execução de softwares de diagnóstico:

4.4.5.3.1. Este tipo de manutenção deve ser executado por uma equipe técnica especificamente treinada no sistema operacional e nos aplicativos armazenados no servidor;

4.4.5.3.2. Na grande maioria das vezes, o servidor deve ser removido do ambiente de produção para concluir a manutenção programada;

4.4.5.3.3. A maioria das organizações programa esse tipo de trabalho para ocorrer fora do horário comercial normal para minimizar o impacto nas operações diárias.

4.4.5.4. Em geral, a manutenção programada ocorre pelo menos 2 (duas) vezes por ano civil:

4.4.5.4.1. Alguns sistemas podem exigir manutenção mais frequente, mas isso geralmente é uma indicação de um sistema sobrecarregado;

4.4.5.4.2. Em situações em que o financiamento não está disponível para os recursos corretos, o servidor existente é levado ao limite das exceções de desempenho;

4.4.5.4.3. Nessa situação, muitas vezes é necessária uma manutenção mais frequente.

4.4.5.5. Todo plano de manutenção de servidor deve incluir a aplicação de patches:

4.4.5.5.1. Um patch de sistema é um conjunto específico de código fornecido pelo fabricante para resolver problemas conhecidos;

4.4.5.5.2. É bastante comum que um patch de sistema resolva uma falha de segurança ou bug de desenvolvimento;

4.4.5.5.3. Para aplicar o patch, é necessário fazer backup dos dados no servidor e, em seguida, o servidor é colocado off-line;

4.4.5.5.4. O patch é aplicado e a funcionalidade do servidor é testada;

4.4.5.5.5. Após a implementação bem-sucedida do patch, os dados são restaurados no servidor e retornam à produção.

4.4.5.6. A frequência geral de manutenção do sistema deve ocorrer, no mínimo, 1 (uma) vez a cada semestre:

4.4.5.6.1. Essa parte do plano de manutenção do servidor costuma ser programada para fins de semana prolongados, quando a demanda por processos do sistema deve cair;

4.4.5.6.2. Parte desse tipo de manutenção inclui um backup completo de todos os sistemas e dados relacionados.

4.4.5.7. Por ser uma manutenção totalmente planejada, os supervisores não deverão ser surpreendidos.

4.4.5.7.1. Isso evita quedas de rendimento, paradas para reparos e, principalmente, diminui os custos da manutenção.

4.4.5.8. É muito importante saber que essa alternativa não diminui as trocas de componentes em um determinado equipamento, mas permite que a vida útil dele seja maximizada.

4.4.5.8.1. Dentre as principais vantagens da manutenção preventiva, pode-se destacar:

4.4.5.8.1. Redução do envelhecimento e degradação dos equipamentos;

4.4.5.8.2. Aumento da vida útil;

4.4.5.8.3. Diminuição das paradas e tarefas corretivas;

4.4.5.8.4. Redução dos riscos e acidentes;

4.4.5.8.5. Redução dos custos da manutenção.

4.4.6. A MANUTENÇÃO PREDITIVA é definida pelas atuações que são feitas nas máquinas de acordo com alterações em parâmetros de controle:

4.4.6.1. Ela é conhecida na Engenharia de Manutenção como um método que tem a finalidade de indicar, por meio de softwares e equipamentos, as condições de funcionamento e desempenho de uma máquina em tempo real.

4.4.6.2. Em outras palavras, a manutenção preditiva proporciona o monitoramento do aparelho em questão.

4.4.6.3. Ela é aplicada para o acompanhamento de diversas condições, como as elétricas e as mecânicas.

4.4.6.4. Por meio desse controle de parâmetros e métricas é possível que os responsáveis pela manutenção monitorem a degradação dos equipamentos.

4.4.6.5. Tudo isso evitará que ocorram perdas para a empresa.

4.4.6.6. Esse tipo de manutenção carece de alguns investimentos - em sensores, softwares e computadores, por exemplo.

4.4.6.7. Somente com uso da tecnologia pode-se monitorar os parâmetros das máquinas, pois a manutenção preditiva pode ser feita de forma remota.

4.4.6.8. Ou seja, ela dispensa que os equipamentos sejam inspecionados fisicamente.

4.4.6.9. E assim, não são necessárias paradas e desmontagens, por exemplo.

4.4.7. Dentre as principais vantagens da manutenção preditiva, pode-se destacar:

4.4.7.1. Possibilidade de previsão das intervenções nas máquinas;

4.4.7.2. Eliminação das inspeções físicas e desmontagem de equipamentos;

4.4.7.3. Redução das intervenções corretivas;

4.4.7.4. Redução de custos;

4.4.7.5. Garantia de confiabilidade do equipamento;

4.4.7.6. Aumento da vida útil;

4.4.7.7. Determinação de causas raízes.

4.4.8. A MANUTENÇÃO CORRETIVA atua nos equipamentos para corrigir falhas, quebras ou defeitos, realizando intervenções que façam com que as máquinas retornem à operação normal.

4.4.8.1. Não necessariamente as intervenções corretivas são procedimentos de emergência, pois elas podem também ser realizadas para corrigir e restaurar o desempenho dos equipamentos.

4.4.9.1. A MANUTENÇÃO CORRETIVA pode ser dividida em dois tipos distintos.

4.4.9.1.1. Manutenção Corretiva não Planejada: correção de uma falha aleatória em que não existe tempo para agendamento e preparação do serviço de reparo a ser realizado.

4.4.9.1.1.1. É representada por correções de quebras que mantêm máquinas fora de operação.

4.4.9.1.1.2. São caras, demandam tempo e levam a perdas de produção ou serviços.

4.4.9.1.2. Manutenção Corretiva Planejada: realizada quando é detectada a perda de performance das máquinas.

4.4.9.1.2.1. Nesse caso, existe tempo para programar e planejar a intervenção.

4.4.9.1.2.2. Ela é mais barata que as tarefas não planejadas, mas gera perdas pela queda de desempenho dos equipamentos.

4.4.9.1.2.3. É aconselhado que seja realizada o quanto antes para evitar que falhas ocorram.

4.4.10. A Manutenção Corretiva não possui vantagens, pois ela visa somente corrigir falhas e retornar os equipamentos ao seu pleno funcionamento.

4.4.11. A empresa CONTRATADA deve ser capaz de prestar a manutenção preventiva nos ativos de TI, garantindo que as peças que estejam no período de garantia mantenham a cobertura de acordo com as especificações do fabricante.

4.5. Dos Requisitos de Segurança e Privacidade:

4.5.1. Os Requisitos específicos de Segurança da Informação visam garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações.

4.5.2. Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC), em especial atenção à Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 - Lei de Geral de Proteção de Dados (LGPD).

4.5.3. Deverá ser mantido sigilo pela CONTRATADA sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato.

4.5.4. Os conhecimentos, dados e informações de propriedade do CREFITO-1 repassados à CONTRATADA por força do objeto do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.

4.5.5. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acessos aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.6. Dos Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais:

4.6.1. Os critérios de sustentabilidade ambiental, não são aplicáveis a essa contratação por se tratar de aquisição de solução de software e prestação de serviços de suporte técnico, sem fornecimento de equipamentos, componentes ou peças e também sem gerar impacto direto ao meio ambiente, dessa forma não se aplica à presente contratação o art. 5º da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010.

4.6.1.1. Considerando a natureza do objeto a ser contratado, não há necessidade de adoção de providências específicas previamente à celebração, inclusive de capacitação específica de empregados deste Conselho para fins de gestão ou fiscalização contratual, sendo suficientes os conhecimentos dos atuais empregados do CREFITO-1 da área administrativa para a execução dessas tarefas.

4.6.1.2. Considerando a natureza do objeto a ser contratado, não se vislumbra a possível ocorrência de impactos ambientais relevantes decorrentes da futura execução contratual.

4.6.2. A solução de software de backup e recovery será instalada em ambiente físico e virtual, por ter melhor aproveitamento da infraestrutura existente, redução no consumo de energia elétrica, diminuição na geração de lixo eletrônico e menor emissão de carbono.

4.6.2.1. A documentação técnica e manuais necessários à instalação e operação da solução, bem como o material didático a ser entregue na transferência de conhecimento deverão ser apresentados no idioma português e em mídia eletrônica.

4.6.2.2. Será feito o uso eletrônico para a solução, caracterizando o não uso por meio físico.

4.6.2.3. Quanto ao suporte técnico, o início do atendimento será feito de forma remota, não havendo a necessidade de deslocamento (meio de transporte poluente) de um representante da CONTRATADA para a solução do problema.

4.6.3. A CONTRATADA deve assegurar, durante a vigência do contrato, a capacitação dos trabalhadores quanto às práticas definidas na política de responsabilidade socioambiental do órgão.

4.6.4. Os profissionais da CONTRATADA deverão se apresentar em trajés adequados à circulação em órgão e repartições públicas.

4.7. Dos Requisitos de Projeto e de Implementação:

4.7.1. A CONTRATADA efetuará a instalação e configuração dos softwares para a última versão homologada, atendendo integralmente às características e às necessidades da CONTRATANTE e responsabilizando-se por todas as conexões, materiais, acessórios e mão de obra necessária para sua operacionalização.

4.7.2. Os serviços de instalação e configuração serão aceitos definitivamente após a entrega da solução em pleno funcionamento.

4.7.3. Os serviços que eventualmente acarretem risco para os sistemas em produção ou requeiram parada de serviços e/ou equipamentos somente poderão ser executados fora de expediente, em horários previamente acordados com a CONTRATANTE.

4.8. Dos Requisitos de Implantação:

4.8.1. A CONTRATADA deverá prover o fornecimento de todos os serviços necessários ao planejamento e a execução da instalação, incluindo projetos, configuração dos equipamentos, planos de retorno e contingenciamento, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

4.9. Dos Requisitos de Experiência Profissional:

4.9.1. Deve ser executado por empresa com experiência comprovada.

4.9.2. A comprovação da experiência se dará por Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a empresa prestou, satisfatoriamente, serviços compatíveis com o objeto da presente licitação, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto deste Termo e o serviço prestado.

4.10. Dos Requisitos de Metodologia de Trabalho:

4.10.1. A solicitação de fornecimento ocorrerá com a assinatura do contrato e/ou nota de empenho.

4.10.2. Será realizada reunião inicial a ser convocada pelo Gestor do Contrato, com a participação dos fiscais do contrato, representante legal e preposto da CONTRATADA objetivando realizar as devidas apresentações de equipe e esclarecer dúvidas da execução

contratual, nos termos do art. 31, inciso I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

4.10.3. A CONTRATADA entregará projeto executivo contendo o plano de implantação da solução que deverá prever a melhor forma de implantação/instalação.

4.10.4. A CONTRATADA e a CONTRATANTE irão, cada um, designar um Gestor do Contrato que coordenarão as atividades a serem realizadas, sendo estes o ponto de contato para todas as comunicações.

4.10.5. A CONTRATADA deverá fornecer acesso web para gerenciamento dos chamados, visando gerenciar os históricos dos chamados realizados, acompanhar a distribuição quantitativa dos serviços em relação às áreas de atuação, medir a qualidade dos serviços executados e a capacidade da equipe.

4.10.6. A CONTRATADA deverá enviar ao Gestor do Contrato, mensalmente, até o 5º (quinto) dia de cada mês, relatório com histórico dos chamados (Relatório de Acompanhamento de Atendimento) realizados no mês anterior.

5. DAS RESPONSABILIDADES:

5.1. Dos Deveres, Obrigações e Responsabilidades da CONTRATANTE:

5.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o disposto neste Termo de Referência, no Aviso de Dispensa Eletrônica e nos termos de sua proposta.

5.1.2. Pagar ao CONTRATADO o valor resultante pela prestação do serviço no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.1.3. Notificar o CONTRATADO por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução do objeto, fixando prazo para a sua correção.

5.1.4. Designar servidor pertencente ao quadro da CONTRATANTE, para ser responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do objeto do presente contrato.

5.1.5. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;

5.1.6. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.8. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.9. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de T.I..

5.1.10. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de T.I. por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

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

5.1.12. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo contrato com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.1.13. A CONTRATANTE se reserva no direito de descontar, do preço avençado, o valor de qualquer multa imposta a CONTRATADA, em virtude do não cumprimento das condições estipuladas neste contrato e que não sejam determinantes de rescisão contratual.

5.2. Dos Deveres, Obrigações e Responsabilidades da CONTRATADA:

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

5.2.1.1. Prestar o serviço conforme especificações, quantidades e prazos deste Termo de Referência e de sua proposta;

5.2.1.2. A CONTRATADA obriga-se a aceitar, integralmente, todos os métodos e processos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela CONTRATANTE.

5.2.2. Sujeitar-se à fiscalização do CREFITO-1, no tocante à prestação dos serviços, fornecendo todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.

5.2.3. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao CREFITO-1 ou a não prestação satisfatória dos serviços.

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

5.2.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao CREFITO-1, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da

garantia, caso exigida no Edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos, sem prejuízos da aplicação das normas estabelecidas nos arts. 14 e 17 a 27, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

5.2.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos necessários aos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

5.2.7. Deverá comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços fazem parte do seu quadro de pessoal, obrigatoriamente contratados sob o regime CLT, de forma a assegurar-se os benefícios trabalhistas decorrentes, por meio da apresentação da Relação de Empregados (RE) do mês subsequente ao da assinatura do contrato.

5.2.8. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 4 de junho de 2010.

5.2.9. Caso seja constatado no decorrer da execução do objeto deste contrato, que os serviços estão sendo prestados mediante a disponibilidade de mão de obra exclusiva, a CONTRATADA automaticamente ficará sujeita a todas as disposições Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, que trata do emprego de prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, principalmente, no que se refere a:

5.2.9.1. Documentação trabalhista (Anexo VIII da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017);

5.2.9.2. Pagamento de salários e benefícios (Anexo VIII da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017);

5.2.9.3. Conta-Depósito vinculada (art. 18 da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017);

5.2.9.4. Fiscalização (Anexo VII da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017);

5.2.9.5. Pagamento direto (art. 65 da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017); e

5.2.9.6. Encerramento do contrato (art. 64 da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017).

5.2.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

5.2.11. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste Termo de Referência, inclusive salários de pessoal, alimentação e transporte, bem como tudo que as leis trabalhistas e previdenciárias preveem e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta licitação.

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

5.2.13. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços.

5.2.14. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

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

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

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

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

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

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

5.2.21. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.

5.2.22. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, inclusive sigilo sobre os ativos de informações e de processos do CREFITO-1.

5.2.23. Não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do CREFITO-1, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

5.2.24. 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, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos

incisos do art. 115 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

5.2.25. Acatar, nas mesmas condições ofertadas, nos termos do art. 125 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos, as solicitações do CREFITO-1 para acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias à execução do objeto licitado.

5.2.26. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.

5.2.27. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

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

5.2.29. Quando necessário, deverá prover as ferramentas e itens necessários à execução dos serviços para manutenção de computadores, servidores e demais dispositivos, exceto no que se refere a substituição de componentes.

5.2.30. O CREFITO-1 terá ampla liberdade de atualizar seu ambiente computacional, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para a CONTRATANTE e dentro de prazos estipulados.

5.2.31. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o CREFITO-1, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

5.2.32. Cumprir as atividades inerentes ao contrato com técnicos altamente especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento integral do objeto desta contratação.

5.2.33. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os técnicos necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação.

5.2.34. Fazer circular todos os seus funcionários que vierem prestar serviço no CREFITO-1, em virtude da presente contratação, com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

5.2.35. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade do CREFITO-1, bem como por qualquer atividade técnica operacional ou intelectual que venha a causar danos ou prejuízos à CONTRATANTE.

5.2.36. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou preposto causarem ao CREFITO-1 ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente.

5.2.37. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover:

5.2.37.1. A transição contratual efetuando a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim;

5.2.37.2. Manter no mínimo por 90 (noventa) dias após o término do contrato os softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato;

5.2.37.3. Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.

5.2.38. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos na Ordem de Serviço, garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.

5.2.39. Responsabilizar-se pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, sujeitando-se às penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma fornecer e/ou direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinada, sem ônus para o CREFITO-1.

6. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:

6.1. Das Rotinas de Execução:

6.1.1. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no Anexo V, item 2.6, subitem “i”, ambos da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017;

6.1.2. Eventuais serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

6.1.3. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos artigos 117 ao 121 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

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

6.1.5. A verificação da adequação da execução do objeto deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;

6.1.6. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

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

6.1.8. Em hipótese nenhuma será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da execução do objeto;

6.1.9. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a execução do objeto com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

6.1.10. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade na execução do objeto em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório;

6.1.11. O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no art. 125 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

6.1.12. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos artigos 117 ao 121 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

6.1.13. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 137 ao 139 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

6.1.14. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato, observadas as normas previstas na

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

6.1.15. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, que trata da técnica e administrativa, aplicável no que for pertinente à contratação;

6.1.16. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 120 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

6.2. Dos Mecanismos Formais de Comunicação:

6.2.1. Para a troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE serão adotados os seguintes meios de comunicação:

6.2.1.1. Ordens de Serviço e/ou Fornecimento de Bens;

6.2.1.2. E-mail;

6.2.1.3. Telefone;

6.2.1.4. Ofício;

6.2.1.5. Carta; e

6.2.1.6. Outros que a CONTRATANTE julgar necessário, mas com o conhecimento da CONTRATADA.

6.3. Da Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança:

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

6.3.2. A CONTRATANTE analisará a liberação dos acessos às dependências, equipamentos e sistemas que forem necessários à prestação dos serviços, a fim de que os serviços sejam prestados e mandos em conformidade com os termos desta especificação;

6.3.3. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar previamente as Informações necessárias para acesso aos ambientes e atender às normas e políticas de segurança utilizadas pela CONTRATANTE;

6.3.4. A CONTRATADA gerenciará a segurança das informações e dados com os esforços necessários para restringir o acesso não autorizado e fará os esforços necessários para garantir que seus empregados e representantes estejam inteiramente cientes dos riscos associados com problemas e riscos inerentes à segurança da informação;

6.3.5. Ambas as partes concordam em manter a confidencialidade de toda a informação a respeito dos negócios, ideias, produtos, clientes ou serviços da outra parte, que podem ser consideradas como “informações confidenciais”;

6.3.6. Se, como resultado de negligência de prestadores da CONTRATADA, vazamento de informações confidenciais, falha em serviço, furto ou fraude, a CONTRATANTE ou os empregados desta sofrerem ferimentos ou danos materiais, a CONTRATADA reembolsá-los por todos os danos em que for considerado responsável.

7. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

7.1. Dos Critérios de Aceitação:

7.1.1. Durante o período da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá atender às requisições da CONTRATANTE em qualquer horário, respeitando as condições e os Níveis Mínimos de Serviço.

7.1.1.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pelo CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA fornecer todas as informações solicitadas no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento da solicitação.

7.1.1.2. As obrigações dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização da presente contratação estão detalhadas na Portaria CREFITO-1 nº 073, 18 de setembro de 2023.

7.1.2. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará por escrito, ou por qualquer outro meio que comprove o envio e o recebimento, inclusive eletrônico, passando a integrar o presente instrumento, sem prejuízo de outros meios disponíveis.

7.1.3. Os Níveis Mínimos de Serviço serão contados a partir das solicitações de prestação dos serviços de suporte técnico e garantia.

7.1.4. A CONTRATADA e a CONTRATANTE irão, cada uma, designar um Gestor do Contrato que coordenarão juntos as atividades a serem realizadas e servirão como pontos de contato entre as partes para todas as comunicações e quaisquer modificações ao escopo, requisitos e responsabilidades segundo os termos deste Termo de Referência.

7.1.5. Deverá ser fornecido o acesso web para gerenciamento dos chamados, com vistas a gerenciar os históricos dos chamados realizados, acompanhar a distribuição quantitativa dos serviços em relação às áreas de atuação, medir a qualidade dos serviços executados e a capacidade da equipe.

7.1.6. Caso não seja possível o fornecimento de acesso web para o gerenciamento dos chamados, a CONTRATADA, mensalmente, até o 5º (quinto) dia de cada mês, deverá enviar

ao Gestor do Contrato indicado pela administração, o relatório com histórico dos chamados, Relatório de Acompanhamento de Atendimento, realizados no mês anterior e que deverá ser enviado para um e-mail disponibilizado pela CONTRATANTE, em que esse documento terá por objetivo acompanhar a distribuição quantitativa dos serviços em relação às áreas de atuação, medir a qualidade dos serviços executados e a capacitação da equipe.

7.1.7. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos produtos e serviços, nos termos abaixo.

7.1.8. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.

7.1.9. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

7.1.10 Após o recebimento provisório será efetuada verificação dos produtos entregues e/ou dos serviços prestados, pela Equipe de Fiscalização do Contrato:

7.1.10.1. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os produtos entregues e serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos produtos e serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

7.1.10.2. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.1.11. No prazo de até 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Técnico em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao Gestor do Contrato:

7.1.11.1. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório técnico deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao Gestor do Contrato para recebimento definitivo.

7.1.11.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório técnico ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.1.12. Na hipótese de a verificação, a que se refere este subitem 7.1.11.2, não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

7.1.13. No prazo de até 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

7.1.13.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos produtos entregues e serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.

7.1.13.3. Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no instrumento de medição de resultado, ou instrumento substituto.

7.1.14. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

7.1.15. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.2. Dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos:

7.2.1. Durante a vigência do contrato a CONTRATADA deverá fornecer atendimento técnico de forma remota ou on-site (local) observando os parâmetros a seguir:

7.2.1.1. Deverão ser providos canais de atendimento para que a CONTRATANTE realize diretamente a abertura de chamados por telefone, e-mail ou por website na internet disponíveis 24 (vinte e quatro) horas x 7 (sete) dias por semana x 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

7.2.1.2. O suporte técnico deve ser prestado por analistas técnicos da CONTRATADA, que deverão analisar os problemas reportados pela CONTRATANTE e trabalhar para resolvê-los em conjunto com corpo técnico da CONTRATANTE.

7.2.1.3. Deverá disponibilizar número ilimitado de chamados.

7.2.1.4. Deverá estar disponível para possibilidade de acesso remoto no ambiente da CONTRATADA durante a execução do suporte.

7.2.1.5. Deverá disponibilizar acesso a todas as atualizações do software, correções, atualizações de segurança e novas versões estáveis dos produtos.

7.2.1.6. Deverá dar direito a acesso a ferramentas de autosserviço no site que permita pesquisa em base de conhecimento da CONTRATADA para diagnóstico e sugestões de solução do problema quando possível.

7.2.2. A CONTRATADA deverá cumprir prazos máximos para resposta aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade de cada chamado:

7.2.2.1. SEVERIDADE ALTA: Nível de severidade aplicado quando a solução se encontra totalmente indisponível:

7.2.2.1.1. Há uma falha no serviço que deixe indisponíveis seus recursos (serviço parado).

7.2.2.1.2. Há impacto em diversos serviços de produção que afete operações críticas da CONTRATANTE.

7.2.2.2. SEVERIDADE MÉDIA: Nível de severidade aplicado quando há falha, simultânea ou não, do uso da solução, quando um dos componentes da solução se encontra parcialmente indisponível ou com degradação de tempo de resposta no acesso aos recursos.

7.2.2.3. SEVERIDADE BAIXA: Nível de severidade aplicado quando a solução se encontra disponível, mas há ocorrência bem como é necessário realizar consultas sobre problemas ou dúvidas gerais sobre a solução.

7.2.2.3.1. A correção pode ser feita de forma agendada, em um momento futuro.

7.2.3. Prazos para atendimento conforme os níveis de severidade:

7.2.3.1. SEVERIDADE ALTA:

7.2.3.1.1. Modalidade de abertura: Website, Email ou Telefone.

7.2.3.1.2. Prazo para atendimento do evento:

7.2.3.1.2.1. Início de atendimento: Em até 6 (seis) horas após a abertura do chamado.

7.2.3.1.2.2. Final de atendimento: Em até 12 (doze) horas úteis após a abertura do chamado.

7.2.3.2. SEVERIDADE MÉDIA:

7.2.3.2.1. Modalidade de abertura: Website, Email ou Telefone.

7.2.3.2.2. Prazo para atendimento do evento:

7.2.3.2.2.1. Início de atendimento: Em até 8 (oito) horas após a abertura do chamado.

7.2.3.2.2.2. Final de atendimento: Em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após a abertura do chamado.

7.2.3.3. SEVERIDADE BAIXA:

7.2.3.3.1. Modalidade de abertura: Website, Email ou Telefone.

7.2.3.3.2. Prazo para atendimento do evento:

7.2.3.3.2.1. Início de atendimento: Em até 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado.

7.2.3.3.2.2. Final de atendimento: Em até 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado.

7.2.4. Será considerado para efeitos dos níveis exigidos:

7.2.4.1. PRAZO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO: Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica do CREFITO-1 à CONTRATADA e a primeira tentativa de atendimento feita pelo técnico do CONTRATANTE.

7.2.4.2. PRAZO DE FINAL DE ATENDIMENTO: Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica do CREFITO-1 à CONTRATADA e a implantação da solução do problema ou de uma solução de contorno para o problema apresentado.

7.2.5. O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura de cada chamado.

7.2.6. O nível de severidade poderá ser reclassificado a critério da CONTRATANTE.

7.2.7. O nível de severidade de um acionamento poderá ser reclassificado no decorrer do atendimento e conforme a disponibilidade de recursos dos módulos e componentes da solução.

7.2.8. Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela CONTRATADA, para acompanhamento e controle da execução do serviço.

7.2.9. A CONTRATADA apresentará ao CREFITO-1, ao término de cada atendimento, um relatório de atendimento técnico contendo dados sobre a intervenção na solução.

7.2.10. A CONTRATADA também fornecerá atendimento técnico por meio de visitas à sede do CREFITO-1, para eventuais demandas que as tentativas por solução remota (por meio de contato telefônico, correio eletrônico ou acesso remoto) não solucionaram o problema:

7.2.10.1. Sempre que demandada neste sentido, a CONTRATADA alocará recursos para atendimento on-site, mediante prévio agendamento, para possibilitar a estruturação da visita já com a solução esquematizada.

7.2.10.2. O relatório de visita deverá ser assinado pelo servidor da CONTRATANTE que solicitou o atendimento técnico.

7.3. Das Sanções Administrativas e Procedimentos para Retenção ou Glosa no Pagamento:

7.3.1. Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei nº Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos, o PROPONENTE e o CONTRATADO que:

7.3.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

7.3.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao

funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

7.3.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

7.3.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para a dispensa;

7.3.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

7.3.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da dispensa sem motivo justificado;

7.3.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para a dispensa ou prestar declaração falsa durante a dispensa ou a execução do contrato;

7.3.1.9. Fraudar a dispensa ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

7.3.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, sendo considerado comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa;

7.3.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da dispensa;

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

7.3.2. O PROPONENTE ou o CONTRATADO que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

7.3.2.1. Advertência pela falta do subitem 7.3.1.1 desta contratação direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

7.3.2.2. Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 7.3.1.1 a 7.3.1.12;

7.3.2.3. Impedimento de licitar e contratar com o CREFITO-1 pelo prazo máximo de até 3 (três) anos, nos casos dos subitens 7.3.1.2 a 7.3.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

7.3.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 7.3.1.8 a 7.3.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave.

7.3.3. Nos termos do art. 19, inciso III, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o CONTRATADO:

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

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

7.3.4. Na aplicação das sanções serão considerados:

7.3.4.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

7.3.4.2. As peculiaridades do caso concreto;

7.3.4.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

7.3.4.4. Os danos que provierem da infração para a Administração Pública;

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

7.3.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pelo CREFITO-1 ao CONTRATADO, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia eventualmente prestada ou será cobrada judicialmente.

7.3.6. A aplicação das sanções, em hipótese alguma, exime a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

7.3.7. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

7.3.8. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à Administração Pública Nacional ou Estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade do proponente/contratado deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

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

7.3.10. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos ao CREFITO-1 resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

7.3.11. A aplicação de qualquer das penalidades previstas acima realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

7.4. Da Liquidação:

7.4.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, § 2º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022.

7.4.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

7.4.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.4.3.1. O prazo de validade;

7.4.3.2. A data da emissão;

7.4.3.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

7.4.3.4. O período respectivo de execução do contrato;

7.4.3.5. O valor a pagar; e

7.4.3.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.4.4. 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;

7.4.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

7.4.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.4.6.1. Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Edital;

7.4.6.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.4.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

7.4.7.1. O prazo poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

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

7.4.9. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

7.4.11. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no art. 31 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, na Instrução Normativa RFB nº 1234, de 11 de janeiro de 2012, e nos termos do item 6 do Anexo XI da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, quando couber.

7.4.12. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando do ateste da execução do objeto do Contrato.

7.5. Do Prazo de Pagamento:

7.5.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme subitem 7.4. deste Termo de Referência, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022, e no que couber, as normas previstas nos artigos 141 ao 146 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

7.5.2. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos Moratórios;

I = Índice de compensação financeira;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da Parcela a ser paga.

Onde, **I** = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX/100) / 365$$

$$I = (6/100) / 365$$

$$I = 0,00016438$$

$$TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%.$$

7.6. Da Forma de Pagamento:

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

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

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

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

7.6.5. O CONTRATADO regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime.

7.6.5.1. 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.

8. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

8.1. As despesas decorrentes desta contratação serão suportadas pela seguinte rubrica orçamentária, prevista no orçamento do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 1ª Região (CREFITO-1), para o exercício de 2024: 3.3.90.39.00 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica.

8.2. Caso ultrapasse o exercício financeiro, as despesas do exercício seguinte correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita mediante apostilamento no início de cada exercício financeiro, nos termos do art. 105, caput da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

9. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO:

9.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, e prorrogável até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

9.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

9.3. A prorrogação, de que trata o subitem 10.2., é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para o CREFITO-1, permitida a negociação com o CONTRATADO.

10. DO REAJUSTE DE PREÇOS:

10.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de 1 (um) ano, contado da assinatura do contrato.

10.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços do objeto deste instrumento, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data limite da assinatura do contrato, poderão ser reajustados utilizando-se do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, acumulado em 12 (doze) meses.

10.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

10.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

10.4.1. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

10.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

10.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento 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.

10.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

10.8. O reajustamento será realizado por apostilamento.

11. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

11.1. Da Proposta:

11.1.1. As propostas deverão ter validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, contados da data da sua apresentação, independente de declaração da empresa.

11.1.2. A CONTRATADA deverá comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto em quantidades, características e prazos, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado.

11.2. Dos Requisitos a Serem Atendidos pelo CONTRATADO:

11.2.1. Da Habilitação Jurídica:

11.2.1.1. Estatuto ou contrato social em vigor (contrato social e alterações ou consolidação contratual mais recentes e alterações, se houver), em se tratando de pessoa jurídica, acompanhados de documentos comprobatórios da regularidade da investidura dos seus administradores, se for o caso;

11.2.1.2. Documento oficial de identidade e requerimento de inscrição como empresário individual na Junta Comercial, em se tratando de pessoa natural;

11.2.1.3. Documento oficial de identidade e prova de enquadramento no regime correspondente, no caso de microempreendedor individual;

11.2.1.4. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

11.2.2. Da Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista:

11.2.2.1. Prova da inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

11.2.2.2. Certidão comprobatória de regularidade fiscal perante o Município da sede do proponente;

11.2.2.3. Certidão comprobatória de regularidade fiscal perante o Estado onde localizada a sede do proponente;

11.2.2.4. Certidão negativa de débitos relativos aos tributos federais e à dívida ativa da União;

11.2.2.5. Certificado de regularidade do FGTS (CRF);

11.2.2.6. Certidão negativa de débitos trabalhistas;

11.2.2.7. Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988.

11.2.3. Da Qualificação Técnica:

11.2.3.1. Todos os licitantes deverão apresentar, para fins de comprovação de qualificação técnica, a comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

11.2.3.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

11.2.3.3. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato;

11.2.3.4. Os atestados deverão conter o nome da empresa declarante, o número do CNPJ, a assinatura do responsável, a identificação do nome do responsável e telefone válido para contato, para fins de diligência;

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

11.2.3.6. No caso de apresentação de atestado de empresas privadas, não serão considerados aqueles apresentados por empresas participantes do mesmo grupo empresarial da licitante vencedora.

11.2.3.7. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da licitante as empresas por ela controladas ou suas controladoras, ou que exista pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente do atestado e da licitante.

11.2.3.8. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pelo CREFITO-1, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da Contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

11.2.3.9. Os atestados e documentos apresentados poderão ser diligenciados pela Contratante, com a finalidade de verificar a veracidade das informações constantes nos mesmos.

11.2.3.10. Nesse procedimento poderão ser exigidos do licitante todos os insumos, incluindo ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão e outros, que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados.

11.2.3.11. Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado.

11.2.3.12. Caso fique caracterizada atitude inidônea da licitante, essa será desclassificada deste certame e estará sujeita às penalidades previstas em lei.

11.2.3.13. A Documentação Técnica deverá ser encaminhada preferencialmente em formato

digital.

11.2.3.14. Todos os documentos acima valerão pelos prazos indicados pelas próprias licitantes.

11.2.3.15. Inexistindo esse prazo, reputar-se-ão válidas por 90 (noventa) dias, contados de sua expedição.

11.3. Da Forma e Critérios de Seleção do Fornecedor:

11.3.1. O CREFITO-1 colherá propostas através de procedimento de dispensa eletrônica, a ser realizado por meio do sistema Compras.gov.br.

11.3.2. O futuro CONTRATADO será escolhido entre os proponentes que apresentarem o MENOR PREÇO GLOBAL.

11.4. Da Subcontratação:

11.4.1. Não será permitida a subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente dispensa, uma vez que, em pesquisa ao mercado, foi constatado que a contratação pretendida pode ser prestada na sua integralidade por qualquer empresa do ramo, sem que se demande especialização, concentração de mercado ou racionalização de atividades que inviabilizem tal execução.

11.4.2. Ademais, neste caso, a subcontratação não se mostra vantajosa técnica e economicamente para o CREFITO-1.

11.5. O regime da execução dos contratos é empreitada por preço global, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço global para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

11.6. De acordo com o art. 1º do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço global.

11.7. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços se baseia em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como “serviço comum” conforme art. 3º, inciso II, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019.

12. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL E DO ACESSO AOS DADOS APÓS O ENCERRAMENTO DO CONTRATO.

12.1. Ocorrendo a mudança de prestadora dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos 3 (três) meses de vigência, deverá repassar à equipe da nova empresa que a suceder, por eventos formais, a documentação de processos, a base de conhecimentos e outros que fundamentam a solução dos problemas, necessários à continuidade da prestação dos serviços e a migração da base de dados,

possibilitando a atuação livre e independente da sua sucessora.

12.2. A transferência de conhecimento deverá ser viabilizada sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.

12.3. A CONTRATANTE poderá, ainda, solicitar a elaboração de documentação detalhada dos procedimentos executados na solução de problemas, incluindo justificativas técnicas, esclarecimentos adicionais, esquemas gráficos e orientações técnicas.

13. DAS GARANTIAS DO CONTRATO:

13.1. Em cumprimento das obrigações contratuais, a **CONTRATADA** deverá prestar garantia, no prazo de 10 (dez) dias da data da assinatura do contrato, no valor de 5% (cinco por cento) do valor integral do Contrato, em qualquer das modalidades previstas nos artigos 96 ao 102 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

13.2. Em sendo o caso, a **CONTRATADA** deverá efetuar o reforço e/ou a regularização da garantia, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da comunicação feita por escrito pela CONTRATANTE, sob pena de incorrer nas sanções previstas.

13.3. O prazo previsto poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela **CONTRATADA** durante o transcurso, se ocorrer motivo justificado aceito pela CONTRATANTE.

13.4. Antes da ocorrência do vencimento da garantia prestada deverá ser providenciada pela **CONTRATADA** a prorrogação, de modo a manter ininterruptamente garantido o contrato celebrado, sob pena de incorrer a **CONTRATADA** nas sanções previstas.

13.5. A garantia prestada na modalidade seguro-garantia ou fiança bancária deve explicitar a cobertura integral do contrato.

14. DA CONFIDENCIALIDADE E DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES:

14.1. A **CONTRATADA** obriga-se expressamente a:

14.1.1. Preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fazem uso, não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CONTRATANTE, das informações restritas reveladas, bem como zelar e proteger os respectivos recursos de processamento de informações;

14.1.2. Cumprir todas as políticas, normas e procedimentos de segurança da informação definidos e/ou seguidos pela CONTRATANTE e não divulgar, sem autorização, as informações restritas ou confidenciais de propriedade da CONTRATANTE, sob pena de incorrer nas sanções disciplinares e legais cabíveis;

14.1.3. Utilizar os sistemas de informação da área de Tecnologia da Informação e os recursos a eles relacionados somente para os fins previstos pelas normas de segurança em vigor;

14.1.4. Manter o caráter sigiloso das senhas de acesso, aos recursos e sistemas área de Tecnologia da Informação;

14.1.5. Não compartilhar, sob qualquer forma, informações confidenciais com outros que não tenham a devida autorização de acesso; não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços, as informações restritas reveladas;

14.1.6. Responder por todo e qualquer acesso aos recursos de informática e dados da área de Tecnologia da Informação, bem como pelos efeitos desses acessos;

14.1.7. Respeitar a proibição de usar, inspecionar, copiar ou armazenar programas de computador, lista de usuários e seus respectivos dados, cadastros e afins, modelos, etc;

14.1.8. Zelar pelo cumprimento, por parte dos membros da equipe sob a sua gerência, das regulamentações descritas na política de segurança da informação, acatando as cláusulas e condições.

14.2. A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços à CONTRATANTE, devendo cientificá-los da existência dos compromissos formais assumidos e da natureza sigilosa das informações restritas reveladas.

14.3. A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições relativas à confidencialidade e sigilo das informações.

14.4. As informações a serem tratadas de forma sigilosa, restrita e confidencialmente são aquelas que, por sua natureza, são consideradas como de interesse restrito ou confidencial e não podem ser de conhecimento de terceiros, tais como:

14.4.1. Programas de computador, seus códigos-fonte e códigos-objeto, bem como suas listagens e documentações;

14.4.2. Toda a informação relacionada a programas de computador existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito da instituição e rotinas desenvolvidas por terceiros, incluindo fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados, versões “beta” de quaisquer programas, etc.;

14.4.3. Documentos relativos à lista de usuários dos serviços Tecnologia da Informação e seus respectivos dados, armazenados sob qualquer forma;

14.4.4. Metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas pela área de Tecnologia da Informação;

14.4.5. Parte ou totalidade dos modelos de dados que subsidiam os sistemas de informações da área de Tecnologia da Informação, sejam eles executados interna ou externamente;

14.4.6. Parte ou totalidade dos dados ou informações armazenadas nas bases de dados, que subsidiam os sistemas de informações da área de Tecnologia da Informação, sejam elas residentes interna ou externamente;

14.4.7. Objetivos e conteúdo de processos administrativos;

14.4.8. Relatórios de atividades da instituição, de qualquer departamento, funcionário ou prestador de serviço enquanto não tornados públicos;

14.4.9. Circulares e comunicações internas;

14.4.10. Quaisquer processos ou documentos classificados como restritos ou confidenciais.

14.5. A expressão “Informação Restrita” abrangerá, além das especificações anteriores, toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

14.6. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a CONTRATADA não deverá divulgar a mesma, até que venha a ser expressamente autorizado, por escrito, pela CONTRATANTE.

14.7. Em hipótese alguma se interpretará o silêncio da CONTRATANTE como liberação de qualquer dos compromissos assumidos.

14.8. A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CONTRATANTE qualquer violação das regras de confidencialidade e sigilo de que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

14.9. A CONTRATADA concorda ter ciência de que qualquer Informação Restrita entregue pela CONTRATANTE a ela, não poderá ser interpretado como concessão a qualquer direito ou licença relativa à propriedade intelectual à CONTRATADA.

14.10. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CONTRATANTE, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

14.11. No caso da rescisão de contrato, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, além das multas definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

14.12. A CONTRATADA recolherá, ao término do contrato, para imediata devolução à

CONTRATANTE, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviços, fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com a CONTRATADA, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso.

14.13. A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo das informações terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida pela CONTRATANTE.

15. DA VISITA TÉCNICA OU VISTORIA PRÉVIA:

15.1. Para conhecimento pleno dos serviços que serão executados, a pessoa jurídica interessada em participar da licitação poderá visitar as dependências da CONTRATANTE em data pré-agendada, com o objetivo de verificar e conhecer a estrutura organizacional, os processos internos, tomando conhecimento de toda complexidade e das condições de execução dos serviços, sendo a sua prestação integralmente exequível.

15.2. A visita técnica deverá ser agendada previamente, em dias úteis no período de 09h às 12h e 14h às 17h, pelo telefone (081) 99898-3533, e realizada pelo representante da licitante.

15.3. Ao término da Visita Técnica será emitida a Declaração de Visita Técnica em nome da Licitante.

15.4. O profissional que realizará a visita deverá comprovar sua condição de responsável da Licitante através da apresentação de procuração.

15.5. Todos os custos relacionados à Visita Técnica serão de inteira responsabilidade da Licitante.

15.6. A Licitante que optar por não realizar a visita técnica deverá apresentar Declaração informando que se compromete a trabalhar com zelo e dedicação na execução dos serviços ora contratados independente da estrutura organizacional.

Recife, 13 de agosto de 2024.

Documento assinado digitalmente



AMANDA RODRIGUES MACIEL
Data: 13/08/2024 15:05:05-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

AMANDA RODRIGUES MACIEL
Coordenadora Administrativa

Aprovo o presente Termo de Referência.



crefito1
CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA PRIMEIRA REGIÃO

Assinado de forma digital por
FLAVIO MACIEL DIAS DE
ANDRADE:02112629433

Dados: 2024.08.13 15:15:20 -03'00'

FLÁVIO MACIEL DIAS DE ANDRADE
Diretor-Presidente