



Conselho Federal de Química

Plenário
Presidência

Gerência Executiva

Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 2800.00.01682.2024

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de solução de backup e replicação com licenciamento da plataforma Veeam por 3 anos, incluindo subscrição, armazenamento em nuvem seguro (mínimo de 6 TB), suporte técnico 24x7, instalação, configuração, treinamento e garantia de funcionamento contínuo da solução, para atender às necessidades de proteção e recuperação de dados do Conselho Federal de Química, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Licenciamento da solução Veeam Data Platform Essentials – Enterprise Plus Edition com subscrição de 3 anos para 5 instâncias, incluindo armazenamento em nuvem seguro (mínimo 6 TB), instalação, configuração, suporte técnico (24/7), e treinamento funcional para equipe técnica do CFQ.	27758	Unidade	01	R\$ 49.489,47	R\$ 49.489,47

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo bem de luxo, conforme [Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021](#).

1.3. O serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum, uma vez que suas especificações seguem padrões usuais definidos no mercado.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados a partir da data de assinatura do contrato, na forma do [artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021](#), podendo ser prorrogado até o limite de tempo estipulado na referida lei.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação visa garantir a continuidade dos serviços institucionais e a integridade das informações críticas do Conselho, mediante a adoção de uma solução híbrida de backup (local e em nuvem), com recursos de recuperação rápida, criptografia e retenção adequada. O crescimento da infraestrutura de TI e o aumento dos riscos cibernéticos exigem uma solução confiável, escalável e com suporte técnico permanente, visando o correto andamento das rotinas internas do Conselho e observando os atuais normativos de segurança da informação, a política de segurança da informação e as melhores práticas para retenção e salvaguarda de dados.

2.2. O backup em nuvem oferece uma série de vantagens em comparação com as soluções tradicionais de backup. Primeiramente, ele elimina ou reduz significativamente a necessidade de infraestrutura física de armazenamento, o que pode resultar em economia de custos. Além disso, o backup em nuvem é escalável, permitindo que as organizações ajustem facilmente sua capacidade de armazenamento de acordo com suas necessidades. Outra vantagem importante do backup em nuvem é a proteção contra desastres. Em caso de falha de hardware, ataque cibernético ou desastre natural, os dados armazenados na nuvem podem ser facilmente recuperados, garantindo a continuidade do negócio.

2.3. O objeto da contratação está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2018 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2027 do Conselho Federal de Química, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS		
ID	Objetivos Estratégicos	Nome do documento e vigência
OE11	Promover a inovação de processos e serviços, por meio da melhoria contínua e das ferramentas de inteligência artificial	-Plano-Plurianual-CFQ-2025-2027 -Planejamento Estratégico do Sistema CFQ/CRQ-2018 -Mapa Estratégico / 2018 – 2028 -Plano Diretor de Tecnologia da Informação do CFQ 2025/2027.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025-2027		
ID	Ação do PDTIC	Meta do PDTIC associada
A17	Solução de backup com armazenamento em nuvem.	Indicador: Contratação Realizada /Contratação Planejada Metas: 2º TRI/2024: 40% 3º TRI/2024: 60%

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. A solução mais viável e que representa evolução e melhoria no processo do backup do CFQ é a **solução 3**, conforme especificado no Estudo Técnico Preliminar (0225444), pois alia velocidade na execução e na restauração de um backup local, visto que se encontra dentro das instalações e ligado à rede local, com a segurança, confiabilidade e escalabilidade de um data center em nuvem. Dessa forma, torna-se possível fazer o backup de forma rápida para o equipamento local e envia-lo para a nuvem, apenas no período da noite, quando a rede não está sendo utilizada e a velocidade de transferência é maior. Além disso, caso haja necessidade de restauração de algum dado, este estará disponível localmente, ficando o backup em nuvem para resguardo em caso de uma situação de “desastre” de grande proporção, onde o backup local tenha se perdido, em virtude de ataque cibernético, furto, danos em HD's, incêndios, desabamentos, pragas virtuais(ransomware, ou outros malwares) e com retenção de dados mais escalável.

3.2. Atualmente o Conselho Federal de Química dispõe de uma estrutura de backup *on premise* (local) definida e estruturada, efetuando cópias locais em diferentes mídias para obter redundância na salvaguarda dos dados. Mas é possível, e necessário, que se implemente medidas de melhorias e atualizações tecnológicas que tragam por efeito um avanço na forma de se efetuar as rotinas de backups, bem como possibilite maneiras mais eficazes para realização de testes de integridade e garantia dos arquivos de backups armazenados.

3.3. Toda estrutura e rotinas atuais de backup e os arquivos resultantes dos 'jobs' estão estruturados e criptografados através da utilização do software VEEAM Backup & Replication, em sua versão gratuita. Esta versão permite que a equipe de TI do CFQ efetue as rotinas de backup locais, mas não possui suporte para a verificação de integridade dos arquivos, não permite que o CFQ faça cópia dos dados para a nuvem e nem possibilita a restauração automática e garantida das informações, caso sejam perdidas.

3.4. Para que o CFQ mantenha sua estrutura atual de backup confiável, dinâmica e segura, faz-se necessário que a contratação seja baseada no licenciamento da solução VEEAM, a qual permitirá, além da manutenção dos dados já armazenados, a continuidade e evolução contínua da solução de backup. Tal solução permitirá ao CFQ a realização de cópias dos dados para o armazenamento local, para o

armazenamento em nuvem, testes aleatórios de integridade da informação, restauração de dados granular e 100% automatizada em caso de qualquer sinistro nos dados em produção, entre outras.

3.5. As melhores práticas para rotinas de backup sugerem a utilização da regra: 3x2x1, a qual preconiza que sejam realizadas três cópias dos dados, sendo elas em dois tipos de mídias diferentes e armazenando uma cópia off-site, ou seja, fora do ambiente local do CFQ. Hoje, são realizadas apenas 2 cópias dos dados, armazenando todas elas on-site (cópias locais), e no mesmo tipo de mídia, que são discos sólidos comuns. Com a implementação da versão licenciada do software Veeam, teremos um avanço tecnológico que inclui inteligência artificial - AI em todo o processo do ambiente de backups, além de outras funcionalidades, com mais uma cópia dos dados em local seguro e fora do ambiente interno.

3.6. Esta contratação garantirá a aderência do CFQ às melhores práticas utilizadas nas maiores empresas no mundo, sinalizando o avanço da infraestrutura do Conselho, e a tranquilidade de que as informações estão resguardadas, amparadas e garantidas, permitindo a continuidade do negócio e ambiente de alta disponibilidade.

3.7. Tendo como base a garantia dos preceitos fundamentais da segurança da informação e segurança cibernética, a manutenção da infraestrutura em pleno funcionamento, a evolução na aplicação de políticas e regras conforme os normativos mais recentes publicados pela Secretaria de Governo Digital – SGD/ME e do Gabinete de Segurança Institucional – GSI/PR, tal contratação é a mais vantajosa do ponto de vista econômico e também do ponto de vista técnico, aliada à facilidade de gestão e da continuidade no andamento dos processos do CFQ, além da equipe técnica já possuir o conhecimento necessário para sua administração.

3.8. Portanto, tem-se que a presente contratação fortalecerá consideravelmente a capacidade e eficiência do CFQ em lidar com os novos e crescentes desafios diários da segurança cibernética, cumprindo seu papel efetivo e suas competências legais.

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

4.1. O objeto do presente Termo consiste na contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de backup e replicação com licenciamento da plataforma Veeam por 3 anos, incluindo subscrição, armazenamento em nuvem seguro (mínimo de 6 TB), suporte técnico 24x7, instalação, configuração, treinamento.

4.2. A solução compreende:

4.2.1. Treinamento; e

4.2.2. Suporte especializado, para atendimento de manutenções corretivas e atualizações da ferramenta, durante toda a vigência do contrato.

4.3. A Infraestrutura que será utilizada para a instalação dos sistemas será disponibilizada pela equipe de TIC do CFQ.

5. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Trata-se de serviço comum de natureza continuada, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, tendo em vista obter a melhor relação entre custo e benefícios para a administração pública .

5.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da contratada e da contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

5.3. Os requisitos de negócio, de capacitação, legais, de segurança e privacidade, da arquitetura tecnológica, de projeto e implementação encontram-se descritos no Estudo Técnico Preliminar (0225444).

5.4. Requisitos Técnicos

5.4.1. A solução deverá contemplar:

5.4.1.1. Armazenamento em nuvem: mínimo de 6 TB;

5.4.1.2. Backup local com capacidade de recuperação rápida;

- 5.4.1.3. Plataforma de backup: Veeam Data Platform Essentials – Enterprise Plus Edition;
- 5.4.1.4. Licenciamento por 3 anos, com subscrição completa para 5 instâncias;
- 5.4.1.5. Ambiente compatível: máquinas virtuais, Active Directory, servidores de arquivos;
- 5.4.1.6. Backup criptografado e com retenção configurável;
- 5.4.1.7. Interface de gerenciamento web compatível com navegadores Microsoft Edge e Google Chrome;
- 5.4.1.8. Suporte a restauração granular de arquivos e objetos;
- 5.4.1.9. Relatórios completos de execução, falha, auditoria e armazenamento;
- 5.4.1.10. Gerenciamento centralizado com console em português;
- 5.4.1.11. Instalação, configuração e treinamento inclusos;
- 5.4.1.12. Suporte técnico em português com atendimento remoto e central disponível 24x7;
- 5.4.1.13. Backup em nuvem fora do Distrito Federal, mas em território nacional;
- 5.4.1.14. Restaurações ilimitadas incluídas no escopo contratado;
- 5.4.1.15. Todos os custos devem estar contemplados no valor mensal (licença, nuvem, suporte, manutenção).

5.5. Requisitos de Manutenção e Suporte

- 5.5.1. A manutenção do serviço será fornecida via suporte técnico por parte da empresa contratada.
- 5.5.2. O sistema deverá executar as rotinas de backup, conforme a necessidade do CFQ, podendo a equipe de TI do CFQ intervir e fazer as devidas alterações, quando necessário e oportuno.
- 5.5.3. No caso da ocorrência de incidentes que comprometam o serviço prestado, a contratada deverá realizar os procedimentos necessários para recolocar o software em seu pleno estado de funcionamento e de uso juntamente com a equipe de TI do CFQ.
- 5.5.4. A contratada deverá manter Central de Atendimento (sítio na Internet, e-mail e telefone) disponível durante o horário comercial, compreendido das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, obrigatoriamente em Português Brasileiro, para consultas e aberturas de chamados técnicos, ao longo de toda a vigência do contrato.
- 5.5.5. Os atendimentos de assistência técnica devem ser providos pela contratada em dias úteis, no período de 8h as 18h.
- 5.5.6. O atendimento será preferencialmente remoto. Caso haja necessidade de intervenção local, esta poderá ser executada em acordo com a contratante. Nos dois casos, sempre com acompanhamento pela equipe técnica da contratante.
- 5.5.7. O suporte técnico deverá ser prestado em caso de falhas, dúvidas e/ou esclarecimentos do produto, módulos e configurações referentes a solução.
- 5.5.8. A contratada deve disponibilizar Central de Atendimento para Apoio aos usuários (web, e-mail e/ou telefone), disponível em horas úteis, com atendimento no idioma Português-Brasil, pelo período do contrato.
- 5.5.9. O sistema de abertura de chamados da contratada deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, em português ou por meio de um tradutor.
- 5.5.10. A abertura de chamados pela contratante poderá ser efetuada por telefone, por correio eletrônico e por sistema de controle de chamados, com e-mail de resposta do chamado aberto apresentando o número do ticket aberto, para acompanhamento da Contratante.
- 5.5.11. A contratada deve disponibilizar para a contratante o fornecimento de acesso irrestrito

(24 horas x 7 dias da semana) à área de suporte do fabricante, especialmente ao endereço eletrônico (*web site*), a toda a documentação técnica pertinente (guias de instalação/configuração atualizados, FAQ's, bases de conhecimento e bases de soluções, com pesquisa efetuada através de ferramentas de busca).

5.5.12. A contratada deverá oferecer manutenção e suporte técnico conforme o nível de severidade de cada chamado e dentro dos tempos de resposta definidos abaixo:

a) Quando um chamado for aberto pela contratante, a contratante deverá atribuir ao chamado o nível de severidade de acordo com a avaliação do tipo do problema e do impacto/dano.

b) A tabela 1 apresenta exemplos de problemas e respectivos níveis de severidade.

Nível de Severidade	Descrição de suporte e operações	Exemplos
Severidade A (Alta)	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção ou as atividades da instituição. Vários usuários ou serviços são afetados.	· Problemas generalizados para utilização da ferramenta; · Gerenciamento centralizado da ferramenta inacessível ou fora do ar; · Erro crítico ao atualizar o sistema.
Severidade B (Média)	O serviço pode ser usado, mas com limitações. A situação tem impacto operacional moderado e é possível lidar com ela durante o horário comercial. Um único usuário, cliente ou serviço é afetado parcial ou totalmente.	· Lentidão excessiva no sistema ou na máquina virtual, causado pela solução; · Falha ao executar ou instalar uma atualização.
Severidade C (Baixa)	A situação tem impacto operacional mínimo. O problema é importante, mas não tem impacto expressivo na produtividade e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	· Falso-positivo ou Falso-negativo em excesso, não causando problemas no bom andamento das atividades internas; · Lentidão do sistema.

Tabela 1 - Tipos de problemas e níveis de severidade.

5.5.13. Quanto ao tempo de resposta inicial do suporte técnico, deverá ser baseado nos níveis de severidade descritos acima e no tipo de assinatura contratada. A tabela 2 abaixo descreve as metas de tempo de resposta:

Nível de severidade	Nível de serviço
Severidade A (Alta)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: 8 (oito) horas
Severidade B (Média)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: 24 (vinte e quatro) horas
Severidade C (Baixa)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: Definido no momento da ocorrência, mas não superior a 3 (três) dias corridos

Tabela 2 - Tempo de Resposta

5.5.14. Todo o chamado somente será caracterizado como “encerrado” mediante concordância da contratante.

5.5.15. Para as situações em que a solução definitiva de problemas no ambiente demande reimplantação, reestruturação ou reinstalação do produto, esta deverá ser programada e planejada com a antecedência necessária, de modo a não prejudicar a operação dos demais sistemas da contratante.

5.6. Requisitos Temporais

5.6.1. A contratada deverá disponibilizar, formalmente, os canais para suporte, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato.

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

5.6.3. A apresentação dos planos e cronogramas de instalação e implantação deverão ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período, desde que justificado pela contratada e autorizado pela contratante.

5.6.4. A execução dos planos de instalação e implantação deverão ocorrer no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período, desde que justificado pela contratada e autorizado pela contratante.

5.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

5.7.1. Recomenda-se, de acordo com Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, inserir critérios de sustentabilidade ambiental nas especificações técnicas para aquisição de ativos de TI, os quais deverão atender aos requisitos técnicos que propiciam maior eficiência energética, maior vida útil e menor custo de manutenção.

5.7.2. Os critérios de sustentabilidade deverão ser fundamentados no desenvolvimento econômico, social e na conservação do meio ambiente, além de serem baseados nas diretrizes de sustentabilidade como menor impacto sobre recursos naturais, preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local e maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia.

5.7.3. A área técnica consultou o referido Guia para verificar se os serviços a serem adquiridos integram ou não a lista de objetos regidos por disposições normativas de caráter ambiental. Todavia, não foram identificados critérios aplicáveis, visto que a presente contratação se resume à aquisição de consultoria para instalação e configurações de software e respectivo suporte técnico, os quais não estão relacionados à incidência de impactos ambientais.

5.7.4. Ainda assim, destaca-se que todos os softwares e atualizações deverão ser disponibilizadas ao CFQ de forma eletrônica e pela internet, a fim de evitar o impacto da produção de CD/DVD sobre recursos naturais (flora, fauna, solo, água, ar) e de suas respectivas embalagens, de transporte e da necessidade de desfazimento futuro.

5.7.5. Nessa mesma linha, toda a documentação de software e base de conhecimento deverá estar disponível em formato digital.

5.7.6. O suporte técnico deverá ser prestado preferencialmente de forma remota, pela internet, de forma a evitar impacto sobre recursos naturais decorrentes do transporte de pessoas para o ambiente do CFQ.

5.8. Requisitos de Garantia e Assistência Técnica

5.8.1. A solução deve contemplar atualizações e garantia total por todo o período de vigência da licença.

5.8.2. O prazo de garantia do serviço da solução ofertada deverá corresponder ao período de vigência do contrato, ou seja, 36 meses, contados a partir da data de sua ativação.

5.8.3. A garantia dos produtos deve, obrigatoriamente, prover o direito a novas versões de todos os *softwares* contratados, nas mesmas condições durante todo o período de vigência do contrato, e permitir o acesso aos *sites* oficiais do fabricante para o suporte.

5.8.4. Toda a manutenção evolutiva, preventiva e corretiva ficará a cargo da contratada;

5.8.5. A contratada deverá prestar suporte técnico e garantir a atualização de versões durante todo o período contratual.

5.8.6. A contratada deverá sanar todos os vícios e defeitos da solução.

5.9. **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

5.9.1. As informações sob custódia do fornecedor deverão ser tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas por este fornecedor ou fornecidas, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da contratante.

5.9.2. A Solução contratada deverá possuir recursos que possibilitem a definição de regras e configurações aderentes à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

5.9.3. Todos os dados, documentos, projetos, estudos e trabalhos armazenados pelo CFQ na nuvem devem estar devidamente protegidos pelos mecanismos de segurança afetos à propriedade intelectual.

5.9.4. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do CFQ, possibilitará a imediata rescisão de contrato firmado entre o CFQ e o provedor, sem qualquer ônus para o CFQ, ensejando a reparação por perdas e danos sofridos pelo CFQ, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas.

5.9.5. O fornecedor deverá cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CFQ.

5.9.6. Cada funcionário a serviço da contratada deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

5.9.7. A contratada deverá assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e os respectivos funcionários alocados ao contrato deverão assinar o Termo de Ciência.

5.9.8. A contratada deverá apresentar, na reunião inicial, relação nominal dos profissionais envolvidos na execução do contrato que deverão ter acesso às informações do CFQ, se for o caso, bem como os referidos Termos assinados. Caberá ao preposto alocado ao contrato manter esta lista atualizada sempre que um novo profissional necessitar de acesso às informações do CFQ.

5.9.9. A contratada deverá cumprir a Política de Segurança da Informação - POSIN da contratante e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados à contratante, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança;

5.9.10. A contratada não poderá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia e formal autorização por parte da contratante;

5.9.11. É vedado à contratada o acesso aos dados da contratante, sem prévia e formal autorização por parte da contratante;

5.9.12. A contratada deve comunicar formal e imediatamente a contratante qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha.

5.10. **Sustentabilidade**

5.10.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos, no que couber, os requisitos previstos no [Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia Geral da União](#), 6ª edição.

5.11. **Subcontratação**

5.11.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

5.12. **Garantia da Contratação**

5.12.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos [artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

6. **TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA**

6.1. Não haverá transferência de tecnologia em virtude da natureza de contratação do serviço.

7. **PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

7.1. **Definições**

7.1.1. Para efeito desta, o contratante e a contratada serão denominadas, isoladamente, “parte” e em conjunto “partes” e ainda, serão consideradas as seguintes definições:

7.1.2. Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento dos Dados Pessoais no território nacional.

7.1.3. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

7.1.4. Dados Pessoais do contratante - Significam qualquer Dado Pessoal Tratado pela contratada ou operadora, incluindo Dados Pessoas Sensíveis, nos termos de ou em relação com o contrato.

7.1.5. Serviços - Serviços e outras atividades que serão fornecidas ou realizadas pelo ou em nome do contratada para o contratante, nos termos do contrato.

7.1.6. Colaborador(es) – Significa qualquer empregado, funcionário, inclusive subcontratados ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das Partes e que tenha acesso a Dados Pessoais.

7.1.7. Incidente de Segurança – Significa toda e qualquer situação, acidental ou intencional, ilícita ou sem autorização do controlador, praticada mediante culpa ou dolo, que provoque, em relação a Dados Pessoais:

- I - a destruição;
- II - a perda;
- III - a alteração;
- IV - a comunicação ou difusão; ou
- V - o acesso a Terceiros.

7.1.8. Autoridades Fiscalizadoras – Significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

7.1.9. Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados” terão, para os efeitos deste, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

7.1.10. O contratante é o controlador, na qualidade de pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

7.1.11. A contratada é a operadora, na qualidade de pessoa jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

7.1.12. Independentemente da data de início da vigência da Lei nº 13.709/18, as partes comprometem-se a proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais,

inclusive nos meios digitais, observando-se, em especial, o disposto nas Leis 13.709/2018 e 12.965/2014.

7.2. Tratamento de dados pessoais

7.2.1. São deveres do controlador:

7.2.1.1. O controlador declara que realiza o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11º da Lei 13.709/2018, aos quais submeterão os serviços, e responsabiliza-se pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas ao titular, assim como pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, além de informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados com esta contratada e que este atua na qualidade de operadora.

7.2.1.2. Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Artigos 7º, I ou 11, I da LGPD), o controlador é responsável pela guarda adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular e deverá informar ao titular do dado sobre o compartilhamento de seus dados com a operadora, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

7.2.1.3. Compartilhar, sem demora, o instrumento de consentimento com a contratada, quando solicitado, visando atender requisições e determinações das autoridades fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo.

7.2.1.4. O contratante noticiará à contratada e/ou operadora sobre qualquer possível risco de Incidente de Segurança ou de descumprimento com quaisquer Leis e Regulamentos de Proteção de Dados de que venha a ter conhecimento ou suspeita, devendo, à contratada/operadora, em até 30 (trinta) dias corridos, tomar as medidas necessárias, informando o contratante.

7.2.2. São deveres da operadora:

7.2.2.1. Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado, e utilizá-los, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

7.2.2.2. Cooperar com o controlador no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.

7.2.2.3. Comunicar, sem demora, ao controlador, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados do controlador. Caso sejam detectadas eventuais desconformidades, a operadora irá corrigi-las dentro de um prazo razoável e informará o controlador a este respeito.

7.2.2.4. Informar imediatamente ao contratante quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais.

7.2.2.5. Abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas do contratante ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

7.2.2.6. Informar imediatamente ao contratante, assim que tomar conhecimento, de:

I - qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle do contratante por oficiais do governo ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente.

II - quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos.

III - qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais do contratante.

IV - qualquer incidente ou violação que afete o negócio ou que demande ação por parte do controlador.

7.3. **Colaboradores da contratada**

7.3.1. A contratada assegurará que o acesso e o Tratamento dos Dados Pessoais do Contratante serão restritos aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

7.3.1.1. Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento.

7.3.1.2. Tenham conhecimento das obrigações da contratada, incluindo as obrigações na presente.

7.3.2. Todos os Colaboradores da contratada, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

7.4. **Segurança dos dados pessoais**

7.4.1. A contratada adotará medidas técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, a contratada deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais Incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades e adequada gestão de risco.

7.4.2. A contratada manterá os Dados Pessoais de pessoas vinculadas ao contratante e informações confidenciais sob programas de segurança, incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos, visando a:

I - proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos;

II - identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e

III - minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares.

7.4.3. A contratada designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

7.4.4. Em caso de incidente de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo contratante, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, a contratada comunicará ao contratante imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I - data e hora do incidente;

II - data e hora da ciência pela contratada;

III - relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;

IV - número de Titulares afetados;

V - dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e

VI - indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes.

7.4.5. Caso a contratada não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, objetivando a garantir a

maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa, com todas as informações indicadas, ocorra no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

7.5. Transferência internacional de dados

7.5.1. As transferências de Dados Pessoais do contratante pela contratada para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados à contratada, são permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos a seguir.

7.5.2. A contratada/operadora deverá notificar o contratante, sem demora indevida, de quaisquer intenções de transferências permanentes ou temporárias dos Dados Pessoais do contratante pela contratada para um terceiro país e somente realizar tal transferência após obter autorização, por escrito, do controlador, que pode ser negada a seu critério.

7.5.2.1. Essa notificação ao contratante deverá conter informações detalhadas sobre para quais países as informações seriam transferidas e para quais finalidades.

7.5.3. Quando a transferência for solicitada pelo contratante ou necessária para a prestação dos Serviços, mediante prévia autorização formal do contratante, a contratada deverá adotar os mecanismos de transferência internacional pertinentes incluindo, quando aplicável, as futuras cláusulas padrão aprovadas pela ANPD para Transferência Internacional de Dados Pessoais, sempre que estiverem disponíveis, ou, quando aplicável, cláusulas contratuais exigidas por países destinatários.

7.6. Exclusão e devolução dos dados pessoais do contratante

7.6.1. A contratada deverá prontamente, quando do término da vigência do contrato, interromper o tratamento dos Dados Pessoais do contratante e, em no máximo 30 (trinta) dias, sob instruções e na medida do determinado pelo contratante, eliminar completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes, seja em formato digital ou físico, salvo quando a contratada tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da LGPD.

7.7. Responsabilidades

7.7.1. Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste e de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

7.7.2. As partes concordam que, apesar do disposto neste, a contratada poderá revelar as informações confidenciais e os dados pessoais em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. Da mesma forma, em virtude de estarem as informações ou os dados pessoais no domínio público na data da celebração do presente Contrato ou, ainda, de terem se tornado parte do domínio público depois da data da celebração do presente, por razões não atribuíveis à ação ou omissão da contratada.

8. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

8.1. Condições de Execução

8.1.1. O fornecimento da solução deverá ser realizado em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

8.1.2. A contratada disponibilizará por meio de acesso ao site do fabricante, informações relevantes à respeito da solução de TIC.

8.1.3. A contratada deverá disponibilizar, formalmente, os canais para suporte, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato.

8.1.4. A contratada deverá realizar a instalação e configuração da solução conforme ambiente indicado pela área de TI.

8.1.5. O armazenamento em nuvem deverá estar localizado no Brasil, fora do DF.

8.1.6. A contratada deverá fornecer acesso ao portal de gerenciamento com logs e relatórios em tempo real.

- 8.1.7. O suporte deverá estar disponível todos os dias da semana, 24h por dia.
- 8.1.8. Todo o ambiente deverá estar licenciado e coberto por garantia durante os 3 anos.

8.2. **Formas de transferência de conhecimento**

- 8.2.1. A transferência de conhecimento se dará por meio de treinamento para a equipe de TIC do CFQ, com no mínimo 8 (oito) horas de duração.
- 8.2.2. O treinamento referido no item anterior deverá ocorrer após a implantação completa da solução de TIC e deverá abordar todos os aspectos tecnológicos utilizados para a implantação da solução, incluindo softwares e *plugins* adicionais, configurações específicas da ferramenta, e quaisquer outras parametrizações realizadas para o perfeito funcionamento do software.
- 8.2.3. O treinamento do uso inicial do sistema deverá ser realizado de acordo com o planejamento, requisitos e condições descritos neste Termo de Referência.
- 8.2.4. A contratada deverá apresentar o plano de treinamento a ser desenvolvido e implementado conforme a norma NBR ISO/IEC 12207 (ABNT 1998).
- 8.2.5. O contratante será responsável por indicar os participantes do treinamento.
- 8.2.6. O contratante deverá avaliar todo treinamento realizado por meio de Ficha de avaliação do treinamento, dividida em níveis de satisfação de 1 a 5, sendo 1 - totalmente insatisfeito e 5 - totalmente satisfeito. Caso a qualidade do treinamento seja avaliada como insatisfatória (média das notas abaixo de 2,5) pelos participantes, a contratada deverá realizar novo treinamento sem custo adicional ao contratante.
- 8.2.7. A contratada realizará o treinamento de implantação, a ser ministrado presencialmente, nas dependências da contratante, ou online, com instrutor ao vivo, de acordo com o interesse do contratante.
- 8.2.8. A contratada deverá apresentar quaisquer manuais ou materiais apresentados no treinamento escritos em português do Brasil.
- 8.2.9. O contratante deverá ser avaliado pelo instrutor ao fim do treinamento de cada turma.
- 8.2.10. A contratada deverá fornecer certificado de conclusão do treinamento para todos os participantes, contendo:
- a) o nome do módulo do sistema;
 - b) nome do participante;
 - c) nome do instrutor;
 - d) conteúdo da grade;
 - e) período;
 - f) quantitativo total de horas; e
 - g) nota do participante na avaliação.
- 8.2.11. A contratada deverá disponibilizar o material de treinamento sem custos adicionais, fornecidos em formato audiovisual pela internet durante toda a vigência do contrato.

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

- 8.3.1. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

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

- 8.5. Será avaliado o atendimento aos chamados técnicos abertos, no âmbito do serviço de suporte técnico em garantia, onde serão fornecidas informações de identificação do produto, anormalidades observadas e nome do responsável pela solicitação do serviço.

- 8.5.1. Os e-mails de reportes de chamados deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Data de abertura;
- b) Descrição do problema;
- c) Produto afetado;
- d) Atividades em andamento e desempenhadas; e
- e) Tempo estimado de resolução e/ou solução de contorno.

8.5.2. A contratada deverá disponibilizar relatório dos atendimentos realizados mensalmente, os quais conterão as seguintes informações:

8.5.2.1. Relação de todos os chamados ocorridos no período, incluindo data e hora de início e encerramento, identificação do usuário que solicitou e validou o serviço, identificação do técnico responsável pela execução do serviço, tempo total do atendimento e outras informações que julgar pertinente.

8.5.3. Chamados fechados sem anuência do CFQ ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido deverão ser reabertos. Os prazos serão contados a partir da abertura original dos chamados, inclusive para efeito e aplicação das sanções previstas.

8.5.4. A contratada deverá interromper a contagem das horas de chamados em andamento sempre que comprovada às seguintes situações:

8.5.4.1. Quando constatado que o problema está relacionado a “bug” no produto e que o fabricante não possui correção imediata para tal, sendo este fato declarado pelo próprio fabricante; e

8.5.4.2. Quando a contratada tomou todas as medidas possíveis visando providenciar solução de contorno, mas não tenha sido possível solucionar o problema.

8.5.5. Sempre que solicitada, a Contratada deverá fornecer à contratante um relatório contendo todas as informações referentes aos chamados já abertos até o momento. Esse relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Quantidade de chamados abertos;
- b) Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo; e
- c) Prazo médio de atendimento dos chamados.

8.6. **Mecanismos formais de comunicação**

8.6.1. O modelo de prestação de serviços prevê que a contratada seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe da contratante, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto.

8.6.2. A comunicação entre a contratante e a contratada se dará, preferencialmente, por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do contrato.

8.6.3. As reuniões poderão ser presenciais ou virtuais.

8.6.4. São instrumentos formais de comunicação entre a contratante e a contratada:

- a) Ordem de Execução de Serviço e Fornecimento;
- b) Termos de Recebimento Provisório e Termos de Recebimento Definitivo;
- c) Ofício;
- d) Ata de Reunião;
- e) E-mail institucional/corporativo;
- f) Sistema de Abertura de Chamados; e
- g) Ferramenta de Gestão de Demandas, se aplicável.

8.6.5. A comunicação entre a contratante e a contratada, para fins de encaminhamento de Ordem de Execução de Serviço e Fornecimento ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela contratada.

8.7. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

8.7.1. 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.

8.7.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos **Anexos I e II** deste Termo de Referência.

9. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

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

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

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

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

9.1. **Preposto**

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

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

9.2. **Reunião Inicial**

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

9.2.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da [IN SGD/ME nº 94, de 2022](#), e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da contratante.

9.2.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- 9.2.3.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- 9.2.3.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 9.2.3.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 9.2.3.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo

e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

9.2.3.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

9.2.3.6. Além da reunião inicial, a contratante poderá agendar outras reuniões com representantes da CONTRATADA para tratar de assuntos relacionados ao objeto deste instrumento.

9.3. **Fiscalização**

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

9.3.2. A contratante designará formalmente o Gestor e os Fiscais Técnico e Administrativo para realizar a fiscalização contratual em todas as suas fases, de acordo com o que preceitua a IN nº 94/2022-SGD/ME, com relação aos aspectos de gerenciamento do Contrato.

9.4. **Fiscalização Técnica**

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

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

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

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

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

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

9.5. **Fiscalização Administrativa**

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

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

9.6. **Gestor do Contrato**

9.6.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no [art. 33, I, da IN SGD](#)

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

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

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

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

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

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

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

10. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

10.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o indicador abaixo para aferir objetivamente a qualidade da prestação dos serviços:

INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS NO PRAZO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Aferir a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo.	
Meta a cumprir	≥ 80% de chamados atendidos dentro do prazo.	A meta definida visa garantir que os chamados sejam atendidos dentro do prazo.
Instrumento de medição	Por meio de relatório de chamados abertos pela contratante, extraído pela CONTRATADA, podendo ser utilizado Excel ou ferramenta específica, contendo, pelo menos, os seguintes campos: Protocolo, Data de Abertura, Data de Fechamento, Hora de Fechamento, Tempo total de atendimento, Técnico responsável, Descrição do chamado, Motivo do fechamento e outros itens pertinentes.	
Forma de acompanhamento	O fiscal técnico deve atestar o relatório e, se necessário, indicar multas e penalidades previstas na legislação aplicável.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Índice de chamados atendidos. Fórmula: Nível de Serviço = (Total de chamados atendidos dentro do prazo pela empresa contratada / Total de chamados abertos pelo CFQ no ambiente de abertura de chamados da empresa contratada) x 100.	
Observações	A avaliação do número de chamados atendidos dentro do prazo conforme item 4.5.14 desse TR, dividido pelo número total de chamados.	
Início de Vigência	A partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo do serviço continuado.	

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do Indicador de chamados atendidos no prazo: - Igual ou maior que 80% = 0% de multa; - Entre 79,99 e 61% = Multa de 2% no valor total da contratação; - Entre 60,99% e 51%= Multa de 5% no valor total da contratação; - Abaixo de 51% = Multa de 10% no valor total da contratação.
---	--

Tabela 3 - Indicador de chamados atendidos no prazo

10.1.1. A aplicação das sanções não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

10.1.2. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

10.1.3. O contrato oferece maior detalhamento sobre a aplicação das sanções.

10.2. A utilização do indicador acima não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

10.3.1. Não produzir os resultados acordados;

10.3.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

10.4. **Do Recebimento**

10.4.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelos Fiscais Técnico e Administrativo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, mediante Termo de Recebimento Provisório, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo, respectivamente (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022), de modo a abranger as seguintes verificações:

a) Instalação da solução de software.

b) Comprovação de que a solução fornecida atende às especificações deste Termo de Referência.

c) Comprovação de que os certificados de garantia atendem às especificações mínimas exigidas.

d) Transferência de conhecimento aos técnicos do Conselho Federal de Química.

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

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

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

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

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

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

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

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

10.4.10. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#)).

10.4.11. 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.

10.4.12. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento provisório, pelo gestor do contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante Termo de Recebimento Definitivo, obedecendo os seguintes procedimentos:

10.4.12.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

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

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

10.4.13. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))

10.4.14. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

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

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

10.5. Procedimentos de Teste e Inspeção

10.5.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da contratante, em atendimento ao disposto no Art. 117 da Lei 14.133/2021, designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas do órgão, bem assim ao contido no artigo 29 da Instrução Normativa nº 94 da SGD/ME, de 23 de dezembro de 2022.

10.5.2. Os representantes da contratante deverão ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

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

10.5.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.5.5. Os representantes da contratante deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.5.6. O descumprimento total ou parcial das 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 115 e 155 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.5.7. 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.

10.5.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto e a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

10.5.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

10.5.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização técnica, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

10.5.11. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável subsidiariamente no que for pertinente à contratação.

10.5.12. 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 nº 14.133, de 2021.

10.5.13. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto da licitação, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus para a contratante.

10.6. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

10.6.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas

pela contratante, conforme tabelas abaixo:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1% do valor total da Contratação
2	3% do valor total da Contratação
3	4% do valor total da Contratação
4	6% do valor total da Contratação
5	8% do valor total da Contratação
6	10% do valor total da Contratação

Tabela 4 - Graus e correspondência

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Transferir sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, etc.	2	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade da rescisão do ajuste.
2	Destruir ou danificar bens materiais ou documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	3 (culpa) e 5(dolo)	Por ocorrência.
3	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da contratação, sem mediante prévia e expressa autorização do CFQ.	6	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade da rescisão do ajuste.

Tabela 5 - Relação do grau e incidência 1

10.6.1.1. Para os itens a seguir, a Contratada será penalizada se DEIXAR DE:

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Cumprir os prazos previstos no TR	1	Por dia de atraso, observado o limite máximo previsto no TR, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do ajuste
2	Cumprir o prazo previsto para substituição e instalação do sistema/módulo que apresentar alterações, deteriorações, imperfeições ou quaisquer irregularidades discrepantes às exigidas por este termo de referência.	3	Por dia de atraso, observado o limite máximo previsto no TR, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do ajuste
3	Manter a documentação de habilitação atualizada	5	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do ajuste
4	Apresentar a nota fiscal para atesto do gestor da contratação em até 10 dias após o recebimento definitivo do material/serviço.	1	Por ocorrência
5	Manter a garantia do serviço prevista neste termo	6	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do ajuste
6	Apresentar a declaração prevista no TR	1	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do ajuste
7	Cumprir qualquer obrigação não prevista nesta tabela ou reincidir em atos penalizados com advertência	3	Por ocorrência
8	Fornecer informação do serviço ou substituição de material.	3	Por ocorrência
9	Cumprir determinação formal ou instrução do gestor ou dos fiscais	2	Por ocorrência e dia
10	Entregar as declarações e termos previstos no TR	1	Por dia de atraso, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
11	Cumprir a meta do Indicador de Chamados Atendidos no Prazo	De acordo com o estabelecido no item 11.1 do TR	

Tabela 6 – Relação do grau e incidência 2

10.6.2. A aplicação das sanções não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação

integral do dano causado ao contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

10.6.3. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

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

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

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

10.6.5. O contrato oferece maior detalhamento sobre a aplicação das sanções.

10.7. **Liquidação**

10.7.1. 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 77/2022](#).

10.7.2. 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 [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

10.7.3. 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:

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

10.7.4. 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;

10.7.5. 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 nº 14.133, de 2021.

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

10.7.7. 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. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

10.7.8. 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.

10.7.9. 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.

10.7.10. 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.

10.8. Prazo de pagamento

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

10.8.2. No caso de atraso pelo contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA de correção monetária.

10.9. Forma de pagamento

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

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

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

10.9.4. 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.

10.9.5. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

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

11.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

11.1.1. A forma da seleção a ser adotada será o pregão eletrônico, conforme previsto no art. 29 da Lei nº 14.133/2021 e, inciso I da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022. Trata-se de procedimento que possibilita a ampla competitividade e disputa de lances, de modo a propiciar a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

11.1.2. O critério de julgamento adotado será o de menor preço.

11.1.3. O objeto da licitação tem a natureza de serviço continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, pois existe a necessidade de funcionamento contínuo da solução, visto a essencialidade dos serviços e atividades a serem executadas pela contratante.

11.1.4. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

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

11.2. Regime de Execução

11.2.1. O regime de execução do contrato será o de empreitada por preço global.

11.3. **Da Aplicação da Margem de Preferência**

11.3.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

11.4. **Exigências de habilitação**

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

11.5. **Habilitação jurídica**

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

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

11.5.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

11.5.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

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

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

11.5.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

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

11.6. **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

11.6.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

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

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

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

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

11.6.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

11.6.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

11.6.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na [Lei Complementar n. 123, de 2006](#), estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

11.7. **Qualificação Econômico-Financeira**

11.7.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples;

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

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

a) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

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

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

11.7.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

11.7.5. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.

11.8. **Qualificação Técnica**

11.8.1. A comprovação da qualificação técnica do fornecedor deve ser comprovada mediante:

11.8.1.1. **A apresentação de certidão ou atestado de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidencie o fornecimento do serviço de consultoria técnica, instalação e configuração da solução de Veeam; e**

11.8.1.2. **A apresentação de documentação que comprove habilitação técnica necessária à total execução do objeto contratado.**

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

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

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

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

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

11.8.5.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

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

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

11.8.5.4. O registro previsto na Lei nº 5.764, de 1971, art. 107;

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

11.8.5.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

11.8.5.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. A estimativa de preço da contratação foi realizada pela Equipe de Planejamento da Contratação, com a elaboração de memória de cálculo, composta por preços unitários e realizada em conformidade com os procedimentos administrativos estabelecidos na Instrução Normativa SGD/ME nº 65/2021. Os documentos utilizados para embasar a pesquisa de preços integram o processo administrativo.

12.2. O preço estimado para a presente contratação é de **R\$ 49.489,47 (Quarenta e nove mil, quatrocentos e oitenta e nove reais, quarenta e sete centavos)**, conforme valores constantes na tabela abaixo.

12.3. Destaca-se que, no valor supracitado, estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro, garantia e suporte técnico especializado pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

Item	Quantidade (unidade)	Valor Total
Licenciamento da solução Veeam Data Platform Essentials – Enterprise Plus Edition com subscrição de 3 anos para 5 instâncias, incluindo armazenamento em nuvem seguro (mínimo 6 TB), instalação, configuração, suporte técnico (24/7), e treinamento funcional para equipe técnica do CFQ.	1	R\$ 49.489,47

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. A despesa correrá por conta de dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do CFQ para o exercício de 2025, na seguinte classificação:

a) Centro de custo: 03.03.03.001 – Atividade de Gestão - Gerência da Tecnologia da

Informação.

b) Conta contábil: 6.2.2.1.1.33.90.40.001 - Licença de Uso de Sistemas de Informática –SOFTWARE.

13.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do orçamento respectivo e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13.3. CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO

13.3.1. O pagamento será efetuado após o recebimento definitivo da solução e liberação dos canais de suporte, conforme a tabela abaixo:

Item	Descrição	Forma de Desembolso
1	Licenciamento da solução Veeam Data Platform Essentials – Enterprise Plus Edition com subscrição de 3 anos para 5 instâncias, incluindo armazenamento em nuvem seguro (mínimo 6 TB), instalação, configuração, suporte técnico (24/7), e treinamento funcional para equipe técnica do CFQ.	Único , para licenciamento e serviço técnico de implementação após finalização e faturamento, e mensais , para armazenamento em nuvem, conforme apuração de consumo e faturamento.

14. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

14.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Ato de Designação da Equipe de Planejamento (SEI N° 0082806).

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

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Henrique Selvero Menezes Cardoso Gerente de TI	Renato Araújo Santana Analista de TI	Daniela Vasconcelos de Oliveira Analista Administrativa

Autoridade Máxima da Área de TIC
Henrique Selvero Menezes Cardoso Gerente de TI

Aprovo,

Autoridade Competente	Autoridade Competente
Weverton Borges do Nascimento de Sousa Gerente-Executivo	José de Ribamar Oliveira Filho Presidente do CFQ



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Vasconcelos de Oliveira, Integrante Administrativo da Equipe de Planejamento**, em 22/08/2025, às 08:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Renato Araujo Santana, Analista de Tecnologia da Informação**, em 22/08/2025, às 09:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Selvero Menezes Cardoso, Gerente**, em 22/08/2025, às 09:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Weverton Borges do Nascimento de Sousa, Gerente**, em 27/08/2025, às 19:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **José de Ribamar Oliveira Filho, Presidente**, em 28/08/2025, às 16:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfq.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0225625** e o código CRC **A80C8610**.

Referência: Processo nº 2800.00.01682.2024

SEI nº 0225625

SCS Quadra 09 Edifício Parque Cidade Corporatree, Torre B, 9º andar
@cidade_unidade@/, CEP
Telefone: (61) 2099-3300 - www.cfq.org.br