



Conselho Federal de Química
Plenário
Presidência
Gerência Executiva
Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

TERMO DE REFERÊNCIA
Processo nº 2800.00.02525.2025

O presente modelo de Termo de Referência segue o padrão definido pela Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e a [Minuta Padronizada da Advocacia Geral da União](#) de Setembro/2025.

1. **DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**
1.1. Bens e serviços que compõem a solução, **em sua totalidade**:

GRUPO	ÚNICO									
Sistema CFQ/CRQs	Licença Business Basic (pagamento ANUAL)	Licença Business Basic (pagamento MENSAL)	Licença Business Standard (pagamento ANUAL)	Licença Business Standard (pagamento MENSAL)	Licença Business Premium (pagamento ANUAL)	Licença Business Premium (pagamento MENSAL)	Licença PowerBI PRO (pagamento MENSAL)	Horas de consultoria anual (sob demanda)	Treinamento	Número de contas para Migração
Conselho Regional da 1ª Região	7	3	18	13	1	1	1	50	SIM	26
Conselho Regional da 3ª Região	0	0	80	40	0	0	1	120	SIM	80
Conselho Regional da 4ª Região	0	0	0	0	175	30	47	50	SIM	0
Conselho Regional da 5ª Região	0	0	40	0	10	0	0	0	SIM	41
Conselho Regional da 6ª Região	20	0	20	0	0	0	4	0	NÃO	0
Conselho Regional da 7ª Região	0	0	22	8	0	0	5	20	SIM	22
Conselho Regional da 8ª Região	10	2	28	10	2	1	0	48	SIM	16
Conselho Regional da 9ª Região	15	2	30	10	1	1	0	120	SIM	46
Conselho Regional da 11ª Região	0	0	13	3	0	0	3	40	SIM	13
Conselho Regional da 12ª Região	0	0	39	10	5	1	0	50	SIM	44
Conselho Regional da 14ª Região	0	0	26	30	0	0	2	20	SIM	26
Conselho Regional da 15ª Região	9	9	0	0	1	0	1	30	SIM	25
Conselho Regional da 18ª Região	0	0	7	3	0	0	0	30	SIM	7
Conselho Regional da 19ª Região	0	0	0	0	12	3	0	48	SIM	12
Conselho Regional da 21ª Região	0	0	0	0	9	3	5	48	SIM	0
Conselho Federal de Química	0	0	0	0	160	40	2	40	SIM	0
TOTAL	61	16	323	127	376	80	71	714	15	358
VALORES ESTIMADOS UNITÁRIO	R\$ 373,16	R\$ 35,09	R\$ 913,27	R\$ 86,41	R\$ 1.633,84	R\$ 154,65	R\$ 74,42	R\$ 280,00	R\$ 6.150,00	R\$ 375,00
VALOR TOTAL ESTIMADO 12 MESES	R\$ 22.762,76	R\$ 6.737,28	R\$ 294.986,21	R\$ 131.688,84	R\$ 614.323,84	R\$ 148.464,00	R\$ 63.405,84	R\$ 199.920,00	R\$ 92.250,00	R\$ 134.250,00
VALOR TOTAL ESTIMADO 60 MESES	R\$ 113.813,80	R\$ 33.686,40	R\$ 1.474.931,05	R\$ 658.444,20	R\$ 3.071.619,20	R\$ 742.320,00	R\$ 317.029,20	R\$ 999.600,00	-	-
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO	R\$ 7.637.943,85									

- Observação 1 :** As quantidades para 60 (sessenta) meses foram calculadas considerando a vigência do contrato e apenas para facilitar o julgamento e os lances. Contudo, os contratos serão firmados com as quantidades estimadas para 12 meses.
- Observação 2:** Conforme mencionado no item 9.40 desse Termo de Referência, o pagamento das licenças anuais será realizado em parcela única, considerando a política de precificação da Microsoft, que prevê desconto para licenças contratadas no modelo anual com pagamento anual (anual/anual).
- Observação 3:** A execução da migração ocorrerá de forma descentralizada, sendo cada órgão participante responsável pela definição de cronograma, priorização e validação das atividades sob sua responsabilidade administrativa.
- 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 5 (cinco) anos, (60 meses) contados a partir da data da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua 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 tem por objetivo garantir a continuidade, a modernização e o adequado funcionamento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Conselho Federal de Química (CFQ) e dos Conselhos Regionais de Química (CRQs), por meio da aquisição de licenças de uso da plataforma Microsoft 365, nos planos Business Basic, Business Standard e Business Premium, todas com Microsoft Teams incluso, bem como licenças do Power BI Pro, com suporte técnico incluso, além de serviços de migração, consultoria especializada e treinamento, mediante Sistema de Registro de Preços (SRP).
- 2.2. Atualmente, o CFQ utiliza o Microsoft 365 na modalidade Business Basic com Microsoft Teams, a qual apresenta limitações funcionais relevantes, especialmente pela ausência das aplicações Microsoft Office em versão desktop, impactando a produtividade, a padronização do ambiente computacional e a interoperabilidade de documentos e fluxos de trabalho institucionais.
- 2.3. Adicionalmente, o modelo vigente não contempla recursos avançados de administração, governança e segurança da informação, indispensáveis à gestão de TIC, tais como gestão adequada do correio eletrônico, políticas de retenção da informação, funcionalidades de conformidade, controle de acessos e mecanismos de autoatendimento para usuários, o que eleva riscos operacionais e de segurança, especialmente em ambientes com usuários remotos e conselheiros.
- 2.4. A adoção de licenças Microsoft 365 Business Premium justifica-se por proporcionar:

2.4.1. Ampliação da produtividade e padronização tecnológica, com uso das aplicações Office em versão desktop;

2.4.2. fortalecimento da governança da informação e da conformidade normativa, inclusive em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

2.4.3. melhoria da segurança da informação, por meio de gestão centralizada de identidades, autenticação multifator e políticas de acesso condicional;

2.4.4. otimização da administração do ambiente de TIC, com redução da carga operacional da equipe técnica e maior eficiência no suporte aos usuários;

2.4.5. continuidade dos serviços essenciais, especialmente aqueles sustentados pelo correio eletrônico e pelas ferramentas corporativas de produtividade.
- 2.5. A previsão de contratação das licenças Business Basic e Business Standard, bem como de serviços de migração e treinamento, visa atender às diferentes realidades operacionais e níveis de maturidade tecnológica dos órgãos integrantes do Sistema CFQ/CRQs, assegurando flexibilidade, economicidade e padronização mínima necessária à governança da solução.
- 2.6. O uso do Sistema de Registro de Preços mostra-se adequado diante da natureza continuada da demanda, da possibilidade de variação de quantitativos e da adesão gradual dos órgãos participantes, conforme necessidade e disponibilidade orçamentária.
- 2.7. Dessa forma, a contratação é necessária para assegurar infraestrutura tecnológica adequada, segura e aderente às boas práticas de TIC, em apoio às atividades administrativas, técnicas e finalísticas do CFQ e dos CRQs.
- 2.8. 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
OE12	Promover a inovação de processos e serviços, por meio da melhoria contínua e das ferramentas de inteligência artificial	- PPA 2025 - 2027 - Eixo 1 Transformação Digital e Inovação; -Planejamento Estratégico do Sistema CFQ/CRQ-2018; -Mapa Estratégico / 2018 – 2028; -Plano Diretor de Tecnologia da Informação PDTIC 2025-2027.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025-2027		
ID	Ação do PDTIC	Meta do PDTIC associada
A24	Contratar/Manter Hospedagem de domínio e e-mails corporativos	Indicador: Contratação Realizada /Contratação Planejada Metas: 4º TRI/2025: 40% 1º TRI/2026: 60%

IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS	
A24 - Contratar/Manter Hospedagem de domínio e e-mails corporativos	O Conselho Federal de Química – CFQ necessita de ferramentas administrativas e de produtividade que sejam sustentáveis, seguras e alinhadas aos requisitos de continuidade dos serviços, segurança da informação, boas práticas de tecnologia da informação e governança, bem como aos princípios de desempenho, disponibilidade, escalabilidade, economicidade, eficiência e ganho de escala, de modo a sustentar sua missão institucional e alcançar sua visão estratégica. Atualmente, o CFQ utiliza a plataforma Microsoft 365 com licenças do tipo Business Basic, com Teams incluso, as quais oferecem funcionalidades restritas, baseadas predominantemente no uso das aplicações em ambiente web. Esse modelo de licenciamento não contempla a instalação das aplicações do pacote Microsoft Office em sua versão desktop (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, entre outras) nas estações de trabalho dos usuários. Tal limitação tem gerado impactos negativos no desenvolvimento das atividades administrativas e técnicas, especialmente em funções que demandam recursos avançados das aplicações de

	escritório, a exemplo do uso de fórmulas complexas, automações e funcionalidades avançadas do Microsoft Excel, bem como maior robustez na edição e interoperabilidade de documentos. Como consequência, têm sido registradas reclamações recorrentes dos usuários, relacionadas à perda de produtividade, dificuldades operacionais e necessidade de soluções alternativas não padronizadas. A contratação das licenças Microsoft 365 Business Premium com Teams permitirá disponibilizar o pacote Office completo em sua versão desktop para os perfis de usuários que efetivamente necessitam desses recursos, além de ampliar as capacidades de colaboração, integração, segurança da informação e governança oferecidas pela solução. Com a pretendida contratação, busca-se elevar a produtividade institucional, padronizar o uso das ferramentas de escritório, reduzir riscos operacionais, fortalecer o trabalho colaborativo e assegurar maior aderência às diretrizes estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC, em consonância com as melhores práticas adotadas pela Administração Pública, bem como ao alinhamento com a Política de Segurança da Informação do CFQ.
--	--

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

- 3.1. A solução de Tecnologia da Informação e Comunicação proposta no tópico 1.1 deste documento consiste na manutenção, operação e uso continuado de um conjunto integrado de serviços corporativos em nuvem, voltados à comunicação, colaboração, produtividade e segurança da informação no âmbito do Conselho Federal de Química – CFQ, durante todo o período de vigência contratual.
- 3.2. Ao longo de seu ciclo de vida, a solução permitirá a continuidade das soluções atualmente ofertadas aos usuários do CFQ, com os níveis de segurança exigidos, abrangendo, entre outros: correio eletrônico institucional, mensagens instantâneas, webconferência, videoconferência, streaming de vídeo, ferramentas de escritório e produtividade, armazenamento e compartilhamento de arquivos, solução de arquivamento de mensagens de correio eletrônico e mecanismos de proteção de segurança da informação.
- 3.3. Durante a fase de operação e uso continuado, a solução proporcionará maior confiabilidade e segurança da informação, por meio de funcionalidades integradas de gerenciamento, controle de acesso, privacidade e recuperação de dados, assegurando a proteção das informações institucionais de forma centralizada e de fácil administração.
- 3.4. A solução também contempla a integração entre ferramentas de escritório, colaboração e comunicação, promovendo um ambiente de trabalho mais eficiente e produtivo para usuários individuais e grupos de trabalho, inclusive no contexto de teletrabalho, garantindo aos usuários remotos o acesso às mesmas ferramentas disponíveis no ambiente físico do órgão.
- 3.5. Ao longo de sua vigência, a solução ampliará e facilitará o uso de recursos de videoconferência e comunicação institucional, favorecendo a atuação do Conselho, de seus conselheiros e das unidades administrativas, com ganhos de produtividade, redução de deslocamentos e melhoria na gestão das atividades institucionais.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

- 4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:
- 4.1.1. Disponibilizar solução de TIC que assegure suporte adequado às atividades finalísticas e administrativas do CFQ, considerando a dependência institucional de softwares, servidores, rede de comunicação, acesso à internet e demais recursos tecnológicos.
- 4.1.2. Viabilizar a produção, gestão e o armazenamento eficiente de documentos institucionais, de modo a garantir elevada produtividade, escalabilidade e apoio ao crescimento das demandas operacionais do CFQ.
- 4.1.3. Contribuir para a ampliação da capacidade produtiva do Conselho, apoiando o gerenciamento do negócio e a modernização dos processos corporativos, com foco em agilidade, segurança da informação e continuidade dos serviços prestados.
- 4.1.4. Alinhar-se à missão e à visão institucional do CFQ, especialmente no objetivo de ser reconhecido como referência no desenvolvimento da Química no Brasil, por meio do uso de soluções tecnológicas modernas e eficientes.

Requisitos de Capacitação

- 4.2. Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público/privado, que comprove ter a LICITANTE fornecido licenças e serviços das soluções Microsoft, na quantidade mínima de 40% do total de licenças previsto no item 1.1 deste Termo de Referência, e experiência mínima de 12 (doze) meses na prestação de serviços similares, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura da licitação, contendo as seguintes informações:
- 4.2.1. Nome ou razão social, CNPJ e endereço completo do emitente.
- 4.2.2. Data da emissão do atestado.
- 4.2.3. Assinatura e identificação do signatário (ex.: nome, telefone, cargo e função que exerce junto à empresa/órgão emitente).
- 4.2.4. Descrição do objeto fornecido, compatível com o objeto desta licitação.
- 4.2.5. Período da prestação dos serviços.
- 4.3. A licitante deve comprovar que é habilitada pela Microsoft como parceiro CSP (*Cloud Solution Provider*).
- 4.4. A CONTRATADA deve disponibilizar profissionais habilitados em toda a execução contratual, incluindo nas interações com a CONTRATANTE. Os especialistas da CONTRATADA precisam estar aptos ao conhecimento do Negócio dos Softwares/Soluções e ao conhecimento técnico avançado desses, visando apoio na implantação, migração, consultoria, treinamento e suporte.

Requisitos Legais

4.5. O presente processo de contratação deve estar aderente à [Constituição Federal](#), à [Lei nº 14.133/2021](#), à [Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022](#), [Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021](#), [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

- 4.6. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução.
- 4.7. O serviço de suporte será executado diretamente pela Microsoft ou por empresa representante oficial da fabricante, devendo ser iniciado em até 5 (cinco) dias úteis após a ativação das licenças.
- 4.8. A garantia deverá englobar qualquer atividade relacionada ao funcionamento dos produtos, como manutenção evolutiva, preventiva e corretiva em software, sem nenhum ônus ao CFQ.
- 4.9. A fabricante das licenças deve realizar e disponibilizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada, durante a vigência do contrato.
- 4.10. 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.
- 4.11. Já o canal para abertura de pedido para suporte técnico deverá estar disponível, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, em português ou por meio de um tradutor.
- 4.12. 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.
- 4.13. A CONTRATADA deverá oferecer manutenção e suporte técnico conforme o nível de severidade de cada chamado e dentro dos tempos de resposta definidos abaixo:
- 4.13.1. 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.
- 4.13.2. A tabela abaixo traz exemplos de tipos de problemas e níveis de severidade.

Nível de Severidade	Descrição de suporte e operações	Exemplos
Severidade A (Crítica)	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 envio e recebimento de e-mail. • Portal colaborativo fora do ar. • Nenhum usuário pode enviar mensagens instantâneas, agendar ou ingressar em Reuniões.
Severidade B (Alta)	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.	• Opção de Enviar e-mail não está funcionando adequadamente. • Não é possível configurar um serviço pelo Portal de Administração, mas é possível por linha de comando.
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.	• Como definir uma senha de usuário que nunca expira. • O usuário não pode excluir as informações de contato.

- 4.14. 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 abaixo descreve as metas de tempo de resposta:

Nível de severidade	Nível de serviço
Severidade A (Crítica)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: 1 (uma) hora
Severidade B (Alta)	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 entre as partes, mas não superior a 30 (trinta) dias corridos

- 4.15. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico durante todo o período contratual. Visando conceituar o suporte técnico incluso no valor das licenças com o suporte técnico por horas de consultoria, entende-se como:

4.15.1. Suporte técnico básico, incluído no fornecimento das licenças pela empresa contratada, compreende o atendimento a todo e qualquer chamado registrado pela CONTRATANTE destinado à solução de incidentes que impeçam ou comprometam o correto funcionamento das ferramentas contratadas, bem como ao esclarecimento de dúvidas relacionadas à utilização das soluções em produção, abrangendo ainda demais atividades de suporte que não envolvam serviços de evolução, customização ou especialização técnica.

4.15.2. Já o suporte técnico por meio de horas de consultoria poderá englobar o suporte ativo à administração das contas de usuário, manutenções evolutivas e customizações administrativas mais complexas, como evoluções nas configurações administrativas das interfaces do Admin Center do Microsoft 365, do Centro de administração do Exchange, Centro de administração do Microsoft Entra, do Azure AD Connect, dentre outros.

4.16. A CONTRATANTE terá abertura ilimitada de chamados de suporte.

Requisitos Temporais

- 4.17. Os serviços deverão ser prestados no prazo máximo definido no item 4.23 desse Termo de Referência, contado a partir do recebimento da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, excepcionalmente, mediante justificativa técnica formal da Contratada e anuência expressa da Contratante.
- 4.18. Considera-se como início da execução contratual a data de emissão da Ordem de Serviço para disponibilização das licenças da solução, a ser emitida após a assinatura do contrato.
- 4.19. A Contratante poderá emitir Ordens de Serviço iniciais e complementares, conforme a demanda, observados os quantitativos máximos previstos em contrato.
- 4.20. Os prazos de implantação das soluções e de disponibilização dos serviços poderão ser ajustados pela Contratante, de acordo com os riscos e impactos identificados durante a execução contratual.
- 4.21. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressamente indicado de forma diversa, exclui-se o dia do início e inclui-se o dia do vencimento.
- 4.22. Todos os prazos previstos neste Termo de Referência, quando não indicado de forma diversa, serão considerados em **dias corridos**.
- 4.23. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo máximo de início de atendimento	Prazo máximo para restabelecimento do serviço ou apresentação de solução de contorno, quando aplicável
Disponibilização inicial das licenças da solução	Até 1 (um) dia corrido após a emissão da Ordem de Serviço	Até 5 (cinco) dias corridos
Disponibilização formal dos canais de suporte	Até 3 (três) dias corridos após a assinatura do contrato	Não se aplica
Reunião de alinhamento inicial	Até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato	Não se aplica
Apresentação do plano de migração e implantação	Até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato	Não se aplica
Execução do plano de migração e implantação	Até 1 (um) dia corrido após aprovação do plano	Até 20 (vinte) dias corridos
Atendimento a incidentes críticos	Até 4 (quatro) horas	Até 1 (um) dia corrido
Atendimento a incidentes de alta prioridade	Até 8 (oito) horas	Até 2 (dois) dias corridos
Atendimento a incidentes de média prioridade	Até 1 (um) dia corrido	Até 3 (três) dias corridos
Atendimento a incidentes de baixa prioridade	Até 2 (dois) dias corridos	Até 5 (cinco) dias corridos

- 4.24. Os SLAs estabelecidos referem-se ao **tempo de resposta e de atuação da CONTRATADA**, incluindo registro, escalonamento e acompanhamento de incidentes junto ao fabricante.
- 4.25. Falhas atribuíveis exclusivamente à plataforma Microsoft não serão consideradas como descumprimento de SLA, desde que devidamente comprovadas, cabendo à CONTRATADA manter registro formal das interações com o suporte do fabricante e informar tempestivamente à CONTRATANTE.

Requisitos de Segurança e Privacidade

- 4.26. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e deverá assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e os respectivos funcionários alocados ao contrato deverão assinar o Termo de Ciência.
- 4.27. 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 ao CFQ.
- 4.28. A CONTRATADA deverá cumprir a Política de Segurança da Informação 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;
- 4.29. A CONTRATADA não poderá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia e formal autorização por parte da CONTRATANTE;
- 4.30. É vedado a CONTRATADA o acesso aos dados da CONTRATANTE, sem prévia e formal autorização por parte da CONTRATANTE;
- 4.31. A CONTRATADA deve comunicar formal e imediatamente a CONTRATANTE qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço;
- 4.32. Todos os planos deverão oferecer, no mínimo, os seguintes recursos de segurança:
- 4.32.1. Criptografia na comunicação de dados.
 - 4.32.2. Integração e sincronização com Active Directory para gestão de usuários, com suporte a autenticação unificada (Single Sign-On – SSO).
 - 4.32.3. Possibilidade de definição de política de senhas, contemplando requisitos mínimos de complexidade e autenticação multifator (MFA).
 - 4.32.4. Acesso a painel de segurança e conformidade, preferencialmente por interface Web.
 - 4.32.5. Mecanismos de Prevenção de Perda de Dados (Data Loss Prevention – DLP) aplicáveis a todas as funcionalidades do serviço.
 - 4.32.6. Implementação da tecnologia Sender Policy Framework (SPF), visando prevenir a falsificação de endereços de envio e retorno de e-mails.
 - 4.32.7. Recursos configuráveis de proteção contra spam (antispam).
 - 4.32.8. Possibilidade de controle sobre os tipos de arquivos que podem trafegar e ser armazenados nas funcionalidades do serviço.
 - 4.32.9. Capacidade de restringir o acesso aos serviços publicados com base em endereços de origem previamente definidos.
 - 4.32.10. Verificação obrigatória de todos os arquivos trafegados e armazenados quanto à presença de malware, com uso de mecanismos de antivírus e proteção avançada contra ameaças (Advanced Threat Protection – ATP).

- 4.32.11. Proteção contra ataques de negação de serviço, incluindo DoS e DDoS.
- 4.32.12. Disponibilização de funcionalidade de Web Application Firewall (WAF), ou tecnologia equivalente, para proteção de serviços com páginas Web publicadas na internet.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 4.33. Os serviços deverão estar em conformidade com as diretrizes sociais, ambientais e culturais aplicáveis ao Conselho Federal de Química – CFQ, observando-se os seguintes aspectos:
- 4.34. O CFQ já adota soluções de computação em nuvem em seu ambiente institucional, a exemplo da utilização da plataforma Microsoft 365. Nesse contexto, a presente contratação não caracteriza inovação tecnológica para o CFQ em si, mas representa a ampliação, consolidação e padronização do uso de recursos em nuvem, especialmente no que se refere ao armazenamento, ao compartilhamento de informações e às práticas de colaboração digital.
- 4.35. Todavia, considerando a estrutura sistêmica do CFQ e a interação com os Conselhos Regionais de Química, reconhece-se que a ampliação do uso da computação em nuvem pode representar inovação organizacional e cultural para alguns Regionais, demandando ações específicas de apoio à adoção, à mudança de práticas de trabalho e ao fortalecimento da cultura digital.
- 4.36. Durante a contratação e a execução contratual, deverão ser adotadas medidas voltadas à superação de eventuais barreiras culturais, com vistas à utilização adequada e segura dos recursos de armazenamento e compartilhamento de arquivos em nuvem. Essas medidas deverão abranger, entre outros aspectos, o desenvolvimento contínuo das competências necessárias para o uso das soluções em nuvem, bem como a análise e a adequação de processos de trabalho que eventualmente se mostrem incompatíveis com o modelo adotado.
- 4.37. No que se refere à avaliação da maturidade institucional para a contratação pretendida, sob a ótica do contexto organizacional e cultural, constatou-se que:
 - 4.37.1. Está prevista a elaboração, a revisão ou o aperfeiçoamento de políticas e normas internas que orientem a adoção, o gerenciamento e a utilização adequada da computação em nuvem no âmbito do CFQ e, quando aplicável, dos Conselhos Regionais, considerando que a cultura e o comportamento organizacional são fatores determinantes para o êxito dessa adoção; e
 - 4.37.2. Poderá ser necessária a revisão e a adequação de processos de trabalho, de modo a alinhá-los às práticas associadas ao uso ampliado e padronizado de soluções em nuvem.
- 4.38. Durante toda a execução contratual, o atendimento ao CFQ deverá ser prestado em língua portuguesa (Português do Brasil).
- 4.39. A solução deverá disponibilizar interface integralmente em Português do Brasil.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

- 4.40. A solução a ser contratada deverá ser fornecida no modelo **Software como Serviço (SaaS)**, baseada em **computação em nuvem**, não exigindo a disponibilização, pela CONTRATANTE, de infraestrutura física local para seu funcionamento, incluindo servidores, armazenamento ou sistemas de backup.

Ambiente Tecnológico e Compatibilidade

- 4.41. A solução deverá:
 - 4.41.1. Permitir acesso por meio de navegadores web amplamente utilizados e compatíveis com padrões atuais.
 - 4.41.2. Ser compatível com os principais sistemas operacionais utilizados em ambiente corporativo.
 - 4.41.3. Possibilitar o uso em dispositivos móveis, respeitadas as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.
 - 4.41.4. Permitir integração com serviço de diretório corporativo, inclusive com diretório local ou em nuvem, para gerenciamento de identidades e acessos.

Segurança da Informação e Proteção de Dados

- 4.42. A arquitetura tecnológica deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:
 - 4.42.1. Implementar mecanismos de autenticação e controle de acesso, baseados em perfis de usuário.
 - 4.42.2. Garantir criptografia das informações em trânsito e em repouso.
 - 4.42.3. Possuir recursos que possibilitem a adoção de autenticação multifator, quando requerido pela CONTRATANTE.
 - 4.42.4. Atender às boas práticas de segurança da informação, bem como à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).
 - 4.42.5. Permitir rastreabilidade das ações realizadas no ambiente, por meio de registros de auditoria.

Disponibilidade e Continuidade do Serviço

- 4.43. **A solução deverá assegurar:**
 - 4.43.1. Disponibilidade mínima de 99,5%, medida mensalmente.
 - 4.43.2. Continuidade da prestação do serviço durante atualizações, manutenções e melhorias.
 - 4.43.3. Capacidade de ampliação ou redução do quantitativo de usuários licenciados, conforme necessidade da CONTRATANTE, sem prejuízo da continuidade do serviço.
- 4.44. Gerenciamento e Administração.

A solução deverá disponibilizar recursos que permitam

- 4.45. Administração centralizada do ambiente por meio de interface web.
- 4.46. Gerenciamento de usuários, permissões, licenças e políticas de uso.
- 4.47. Emissão de relatórios gerenciais e de auditoria.
- 4.48. Configuração de políticas de retenção, recuperação e exclusão de dados, conforme normas internas da CONTRATANTE.

Requisitos de Acesso e Rede

- 4.49. O acesso à solução deverá ocorrer por meio de conexão segura à internet, não sendo exigida a contratação de infraestrutura específica adicional, além da já disponível na CONTRATANTE.

A solução deverá estar em conformidade com

- 4.50. A Lei nº 14.133/2021.
- 4.51. Normas e orientações do Tribunal de Contas da União (TCU).
- 4.52. Pareceres e orientações da Advocacia-Geral da União (AGU) aplicáveis à contratação de soluções de Tecnologia da Informação.
- 4.53. Boas práticas de governança e gestão de TIC na Administração Pública.

Requisitos de Projeto e de Implementação

- 4.54. O projeto da solução deverá considerar o contexto institucional do Conselho Federal de Química – CFQ e dos Conselhos Regionais de Química participantes, observando as diretrizes de governança, arquitetura tecnológica e segurança da informação definidas pelo CFQ, de modo a assegurar padronização, interoperabilidade e uso eficiente dos recursos.
- 4.55. O projeto deverá contemplar, no mínimo:
 - 4.55.1. A adoção do modelo de computação em nuvem no formato **Software como Serviço (SaaS)**, integrado ao ambiente de nuvem híbrida do Sistema CFQ/CRQs.
 - 4.55.2. A compatibilidade com diferentes níveis de maturidade tecnológica entre o CFQ e os Conselhos Regionais, sem prejuízo da padronização das soluções e dos controles de segurança.
 - 4.55.3. A definição clara dos perfis de usuários, papéis e responsabilidades, incluindo mecanismos de autenticação, autorização e segregação de funções.
 - 4.55.4. A integração com os serviços de diretório e identidade adotados pelo CFQ e, quando aplicável, pelos Conselhos Regionais.
 - 4.55.5. A observância às políticas de segurança da informação, proteção de dados e continuidade de serviços vigentes no âmbito do CFQ.
 - 4.55.6. A previsão de escalabilidade da solução, de modo a permitir expansão ou redução de recursos conforme a demanda institucional.
 - 4.55.7. A definição de diretrizes para armazenamento, compartilhamento, retenção e proteção de dados, em conformidade com normas internas e legislação aplicável.
- 4.56. A implementação da solução deverá ser realizada de forma planejada, controlada e alinhada às diretrizes técnicas e administrativas do CFQ, considerando a participação dos Conselhos Regionais e minimizando impactos na continuidade das atividades institucionais.
- 4.57. A Contratada deverá observar, no mínimo, os seguintes requisitos:
 - 4.57.1. Elaboração e submissão ao CFQ e regionais de plano de implementação, contemplando cronograma, etapas, responsabilidades, riscos e estratégias de mitigação.
 - 4.57.2. Realização da implantação de forma gradual, quando aplicável, permitindo a adaptação dos usuários do CFQ e dos Conselhos Regionais.
 - 4.57.3. Execução das configurações iniciais da solução, incluindo perfis de acesso, políticas de segurança, parâmetros de compartilhamento e controles de conformidade.
 - 4.57.4. Migração de dados e conteúdos existentes, quando aplicável, observando critérios de integridade, confidencialidade e disponibilidade da informação.
 - 4.57.5. Realização de testes de funcionamento, segurança e desempenho antes da entrada em produção.
 - 4.57.6. Capacitação dos usuários e das equipes técnicas envolvidas, de acordo com os perfis definidos.
 - 4.57.7. Disponibilização de documentação técnica e operacional atualizada, em língua portuguesa.
 - 4.57.8. Acompanhamento assistido durante período inicial de operação, conforme definido pelo Contratante.
 - 4.57.9. Adoção de mecanismos de controle, monitoramento e registro de eventos relevantes durante a implementação.

Requisitos de Implantação

- 4.58. A implantação da solução deverá observar integralmente os requisitos de fornecimento, ativação e apoio técnico definidos neste Termo de Referência.
- 4.59. Para fins de implantação, a CONTRATADA deverá, dentro dos prazos estabelecidos contratualmente:
 - 4.59.1. Disponibilizar as licenças contratadas, bem como os acessos necessários para o gerenciamento administrativo das licenças.
 - 4.59.2. Fornecer apoio técnico para a ativação e configuração inicial da solução, incluindo a manutenção da estrutura de pastas dos usuários e das pastas compartilhadas existentes, quando aplicável.
 - 4.59.3. Disponibilizar sistema para gestão das licenças e para abertura e acompanhamento de chamados técnicos.

- 4.60. A implantação dos serviços deverá ser iniciada mediante reunião de abertura (kick-off), a ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, com o objetivo de alinhar aspectos técnicos, operacionais e administrativos relacionados à execução contratual.
- 4.61. Na reunião inicial deverão ser tratados, no mínimo, os seguintes temas:
- 4.61.1. Apresentação do preposto da CONTRATADA.
 - 4.61.2. Entrega dos termos de compromisso e de ciência.
 - 4.61.3. Alinhamento dos procedimentos operacionais, administrativos e de gestão do contrato.
 - 4.61.4. Orientações sobre o uso do sistema de gestão de licenças e de atendimento técnico.
 - 4.61.5. Definição dos acessos necessários para a execução dos serviços.
- 4.62. A CONTRATADA deverá elaborar e submeter ao CFQ e os regionais Plano de Implantação, que deverá conter, no mínimo:
- 4.62.1. Cronograma das etapas de implantação.
 - 4.62.2. Identificação dos profissionais envolvidos.
 - 4.62.3. Análise de riscos e respectivas estratégias de mitigação.
 - 4.62.4. Plano de comunicação da implantação.
 - 4.62.5. Definição dos indicadores de nível de serviço a serem medidos e das ferramentas a serem utilizadas.
 - 4.62.6. Dimensionamento da carga da infraestrutura do provedor necessária à prestação dos serviços.
 - 4.62.7. Cabe ressaltar que no processo de migração, a CONTRATADA deverá realizar as configurações básicas pertinentes para o correto funcionamento das licenças contratadas, o que inclui configurações administrativas nas interfaces do Admin Center do Microsoft 365, do Centro de administração do Exchange, Centro de administração do Microsoft Entra, do Azure AD Connect, dentre outros necessários para o funcionamento correto e seguro dos sistemas em produção, independente do tipo de licença solicitada pelo Regional (Basic, Standard ou Premium), além dos demais requisitos explicitados no item 4.64 desse Termo de Referência.
- 4.63. A instalação de qualquer tipo de aplicativo em estações de trabalho ou infraestrutura local ficará sob a responsabilidade exclusiva do CFQ e dos Conselhos Regionais, quando aplicável, considerando o modelo de solução adotado.

Requisitos de Migração

- 4.64. Quanto aos requisitos de migração, para os Conselhos Regionais que solicitarem:
- 4.64.1. Para os Conselhos Regionais que manifestarem necessidade de migração, a CONTRATADA deverá contemplar serviços e softwares de migração dos ambientes atualmente em uso para a suíte Microsoft 365, observadas as particularidades de cada Regional. A migração deverá contemplar, conforme aplicável, a transferência das caixas postais de e-mail, contatos, calendários e agendas, sempre que tais elementos existirem e forem compatíveis com a ferramenta de origem. Deverá incluir, ainda, a migração de arquivos e documentos institucionais, quando a origem estiver em ambientes Google ou em servidor de arquivos (File Server), para os repositórios corporativos da solução, tais como Exchange Online e OneDrive/SharePoint.
 - 4.64.2. O processo de migração deverá ser conduzido de forma planejada, com a adoção de boas práticas que assegurem a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações, minimizando impactos à continuidade dos serviços e às rotinas administrativas dos órgãos envolvidos. Sempre que necessário, deverão ser previstas etapas de validação e homologação, em conjunto com as equipes responsáveis dos respectivos Conselhos Regionais.

Requisitos de Treinamento

- 4.65. A contratação deverá prever a possibilidade de realização de treinamentos técnicos e operacionais voltados aos usuários finais e às equipes de Tecnologia da Informação, conforme a demanda dos órgãos participantes. Os treinamentos deverão contemplar, no mínimo, a utilização das principais ferramentas da suíte Microsoft 365, incluindo e-mail corporativo (outlook), armazenamento e compartilhamento de arquivos (OneDrive, SharePoint), ferramentas de colaboração (Teams, Planner, To Do), bem como orientações sobre boas práticas de uso, segurança da informação e painel de administração (Admin Center, Exchange e demais ferramentas administrativas pertinentes).
- 4.66. Os treinamentos poderão ser realizados de forma remota, preferencialmente síncrona, admitindo-se também a disponibilização de materiais de apoio, tais como manuais, guias rápidos ou gravações, visando à padronização do conhecimento e à adequada capacitação dos usuários e administradores, de acordo com o perfil e o nível de maturidade tecnológica de cada órgão.
- 4.67. O curso completo deverá ter **carga-horária mínima de 20 (vinte) horas/aula**, sendo pelo menos **2 (duas) horas/aula de aula ao vivo**, para temas específicos e dúvidas acerca dos temas abordados. O cronograma das aulas **deve ser pactuado individualmente com cada partícipe da Ata de Registro de Preços**, devendo, obrigatoriamente, englobar temas específicos para usuário final e temas específicos para administradores do sistema.

Requisitos de Suporte Técnico por horas de consultoria

- 4.68. Quanto aos requisitos para suporte técnico por horas de consultoria:
- 4.69. Além do suporte técnico básico inerente ao fornecimento das licenças, a CONTRATADA deverá prever horas de consultoria especializada, a serem acionadas sob demanda pelo CFQ ou pelos Conselhos Regionais participantes.
- 4.69.1. As horas de consultoria poderão ser utilizadas para atividades de **apoio técnico avançado**, tais como ajustes de configuração, orientações especializadas, apoio à governança da solução, implantação de boas práticas, esclarecimento de dúvidas técnicas complexas e suporte à utilização de funcionalidades avançadas da plataforma Microsoft 365.
 - 4.69.2. A execução das horas de consultoria deverá ocorrer mediante solicitação formal, com definição prévia do escopo, prazo e resultados esperados, garantindo rastreabilidade, transparência e aderência às necessidades específicas de cada órgão do Sistema CFQ/CRQs.

Requisitos de Garantia e Manutenção

- 4.70. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento da solução, incluindo suporte técnico, correções, atualizações e melhorias disponibilizadas pelo fabricante, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 4.71. A garantia de funcionamento e suporte inicia-se a partir da data de ativação das licenças e perdura por todo o período de vigência contratual.
- 4.72. A CONTRATADA deverá assegurar que todas as licenças fornecidas permaneçam válidas, ativas e plenamente funcionais durante o período de vigência contratual, incluindo as respectivas atualizações, correções e melhorias disponibilizadas pelo fabricante.
- 4.73. Eventuais problemas relacionados à validação das licenças, à ativação dos serviços ou à sua disponibilização no painel administrativo da solução deverão ser sanados pela CONTRATADA no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas corridas, contadas a partir da comunicação formal pela CONTRATANTE.
- 4.74. Em caso de renovação do licenciamento, a garantia e o suporte técnico deverão ser automaticamente prorrogados, observadas as quantidades, requisitos e especificações estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.
- 4.75. A garantia deverá abranger todas as atividades necessárias ao pleno funcionamento da solução, incluindo suporte técnico, correções, atualizações e substituição de componentes de software eventualmente descontinuados por versões equivalentes ou superiores, sem prejuízo às funcionalidades contratadas.
- 4.76. A CONTRATADA deverá assegurar o direito de acesso às versões mais recentes dos softwares licenciados, bem como aos canais oficiais de suporte do fabricante, conforme as condições do licenciamento contratado.

Requisitos de Experiência Profissional

- 4.77. Os serviços de assistência técnica, suporte e garantia deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;
- 4.78. Todos os requisitos de qualificação técnica/profissional estão descritos abaixo:
- 4.78.1. Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público/privado, que comprove ter a LICITANTE fornecido licenças e serviços das soluções Microsoft, na quantidade mínima de 40% do total de licenças previsto no item 1.1 deste Termo de Referência, e experiência mínima de 12 (doze) meses na prestação de serviços similares, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura da licitação, contendo as seguintes informações:
- a) nome ou razão social, CNPJ e endereço completo do emitente;
 - b) data da emissão do atestado;
 - c) assinatura e identificação do signatário (Ex: nome, telefone, cargo e função que exerce junto à empresa/órgão emitente);
 - d) descrição do objeto fornecido, compatível com o objeto desta licitação; e
 - e) período da prestação dos serviços.
- 4.78.2. Conforme mencionado no item 4.3, a licitante deve comprovar que é habilitada pela Microsoft como parceiro CSP (*Cloud Solution Provider*).
- 4.78.3. A CONTRATADA deve disponibilizar profissionais habilitados em toda a execução contratual, incluindo nas interações com a CONTRATANTE. Os especialistas da CONTRATADA precisam estar aptos ao conhecimento do Negócio dos Softwares/Soluções e ao conhecimento técnico avançado desses, visando apoio na implantação, migração, consultoria e suporte.
- 4.79. Declaração emitida pela empresa de que recebeu todos os documentos que compõem este Edital e de que tomou conhecimento de todas as cláusulas e condições ali estabelecidas, conforme modelo constante no Anexo VI deste Termo de Referência;
- 4.80. Declaração de que não utiliza mão de obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão de obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos nos termos da Constituição da República Federativa do Brasil, Art. 7º, Inciso XXXIII, conforme modelo constante no Anexo VII deste Termo de Referência (DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE MENOR TRABALHADOR).

Requisitos de Formação da Equipe

- 4.81. Não se aplica uma vez que essa contratação visa o fornecimento de subscrições de licenças de empresa multinacional de grande vulto, presente em vários Órgãos da Administração Pública.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.82. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela Contratada de Ordem de Serviço (OS) emitida pelo Contratante.
- 4.83. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.
- 4.84. A Contratada deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, em português ou por meio de um tradutor por via telefônica e sistema de chamados.
- 4.85. A execução do serviço deve ser acompanhada pela Contratada, que dará ciência de eventuais acontecimentos ao Contratante.
- 4.86. O fornecimento das licenças será feito por meio de acesso ao portal admin center do Microsoft 365.
- 4.87. A área deverá ser de acesso exclusivo da CONTRATANTE, por meio de credenciais específicas, e verificação das licenças e quantidades disponibilizadas frente à quantidade e tipos de licenças constantes na Ordem de Serviço.
- 4.88. O número de licenças SOB DEMANDA, assim como as horas de consultoria especializada, listados na tabela do item 1.1 deste documento, poderá variar de acordo com as necessidades deste Conselho e dos Conselhos Regionais participantes.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

- 4.89. A Contratada deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

- 4.89.1. 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.
- 4.89.2. Declaração que possui, em território brasileiro, sede ou filial dotada de toda a infraestrutura técnica adequada, com recursos humanos qualificados e em quantidade suficiente para a prestação dos serviços de garantia aos produtos ofertados.
- 4.89.3. 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).
- 4.89.4. Todos os dados, documentos, projetos, estudos e trabalhos armazenados pelo CFQ e Regionais participantes na nuvem do provedor devem estar devidamente protegidos pelos mecanismos de segurança afetos à propriedade intelectual.
- 4.89.5. 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. A mesma regra vale para os Regionais participantes do certame.

Vistoria

- 4.90. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Sustentabilidade

- 4.91. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:
- 4.91.1. Considerando o fato de que a sustentabilidade se tornou palavra-chave em todas as atividades humanas, não somente no setor privado como também no setor público, a solução deverá atender os requisitos de sustentabilidade.
- 4.91.2. Em relação ao setor público o desenvolvimento econômico sustentável se reveste de grande importância, constituindo-se também um dos princípios basilares nas aquisições e contratações públicas.
- 4.91.3. A adoção de ferramentas tecnológicas modernas e inovadoras contribuem de forma direta com a sustentabilidade do planeta, através de ambiente totalmente digital, de forma segura, ágil e eliminando a necessidade de impressão, contribuindo para as ações de sustentabilidade do CFQ, em conformidade com o Acórdão nº 1056/2017 – TCU.

Indicação de marcas ou modelos ([Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- 4.92. Não se aplica

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

- 4.93. Não se aplica

Da exigência de carta de solidariedade

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

Subcontratação

- 4.95. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Da verificação de amostra do objeto

- 4.96. Será realizada verificação de amostra do objeto para averiguar se a Solução de TIC apresentada pelo licitante detém os requisitos mínimos necessários para realização dos serviços a serem contratados, de acordo com as especificações do item 1.1 deste Termo de Referência.

Garantia da Contratação

- 4.97. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

- 4.97.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 4.97.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I do art. 137 da Lei 14.133/21.

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

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

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

- 4.100. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 4.101. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 4.102. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 4.103. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia de verã ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.104. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.105. Será considerada extinta a garantia:
- a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
 - b) no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.
- 4.106. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 4.107. A CONTRATADA a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

Informações relevantes para o apresentação da proposta

- 4.108. A demanda do Conselho Federal de Química tem como base as características do objeto citadas no item 1.1 deste documento.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**5.1. São obrigações da CONTRATANTE:**

- 5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- 5.1.2. 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.
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
- 5.1.4. aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.
- 5.1.6. comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da Contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam ao Contratante, 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.
- 5.1.9. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior recebimento definitivo.

5.2. São obrigações da CONTRTADATA:

- 5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto a CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato.
- 5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados a CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do Contrato pelo Contratante.
- 5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do Contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.
- 5.2.5. Manter, durante toda a execução do Contrato, as mesmas condições da habilitação.
- 5.2.6. Quando especificado, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.
- 5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do Contrato.
- 5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados a CONTRATANTE.
- 5.2.9. Fazer 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 do Contrato, quando for o caso.
- 5.2.10. Quando especificado, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.11. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

- 5.2.12. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 5.2.13. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante.
- 5.2.14. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.
- 5.2.15. Ser responsável exclusivo por quaisquer acidentes na execução dos serviços contratados, pelo uso indevido de patentes registradas e pela destruição ou dano dos documentos por culpa ou dolo de seus agentes.
- 5.2.16. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, 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.
- 5.2.17. 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.
- 5.2.18. 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.
- 5.2.19. 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.
- 5.2.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.
- 5.2.21. Entregar, na reunião inicial, o Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão, a ser assinado pelo representante legal da contratada e o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação, Anexos deste Termo de Referência.
- 5.2.22. 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.
- 5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:
- 5.3.1. Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços.
- 5.3.2. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados.
- 5.3.3. Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
- 5.3.3.1. As formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
- 5.3.3.2. Definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;
- 5.3.4. Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:
- 5.3.4.1. A definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC.
- 5.3.4.2. As regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela Contratada.
- 5.3.4.3. As regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 deste artigo, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

Condições de execução

- 6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- 6.1.1. Início da execução do objeto: até 3 dias da emissão da ordem de serviço.
- 6.1.2. Em consonância com a IN SGD/ME nº 94/2022, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato, a CONTRATANTE convocará, por meio do gestor do Contrato, a reunião inicial, cuja pauta observará pelo menos:
- a) Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o Preposto e seu substituto.
- b) Entrega, por parte da CONTRATADA, dos Termos de Ciência e Compromisso Anexos I e II deste Termo de Referência, conforme o artigo 18, inciso V, da IN SGD/ME nº 94/2022 ME.
- c) Entrega, por parte da CONTRATADA, das declarações constantes nos anexos VI (DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO DE DOCUMENTAÇÃO) e VII (DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE MENOR TRABALHADOR) deste Termo de Referência.
- d) Esclarecimentos relativos às questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.
- e) Repasse de conhecimento inicial, necessário à CONTRATADA para a perfeita execução dos serviços.
- f) Entrega do sistema de “gestão de licenças” e de abertura de chamados.
- g) Disponibilização de acessos.
- 6.1.3. Além da reunião inicial, a CONTRATANTE poderá agendar outras reuniões com representantes da CONTRATADA para tratar de assuntos relacionados ao objeto deste instrumento;
- 6.1.4. Após a reunião inicial de alinhamento, será firmado contrato entre a CONTRATADA e CONTRATANTE. Em seguida, as licenças serão solicitadas por meio da emissão de Ordens de Serviço, conforme a demanda da CONTRATANTE.
- 6.1.5. A contratada deverá disponibilizar, pelo meio mais adequado (via download em site oficial, mídia digital, etc.) e em acordo com a contratante, no prazo de até 5 (cinco) dias após o recebimento da Ordem de Fornecimento do serviço, as licenças contratadas, de acordo com o quantitativo solicitado.

- 6.1.6. A Ordem de Fornecimento do Serviço indicará a quantidade de licenças com subscrição e/ou sem subscrição a serem disponibilizadas pela Contratada, conforme quantitativo máximo tabela apresentada no item 1.1 desse Termo de Referência.
- 6.1.7. Novos pedidos de licença por parte da CONTRATANTE, assim como pedidos de cancelamento de licenças no caso de licenças sem subscrição anual, serão formalizados por Ordem de Serviço, e deverão ser atendidos em até 5 (cinco) dias úteis após a formalização do mesmo.

Local e horário da prestação dos serviços

- 6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:
- 6.2.1. Os serviços objeto desta contratação serão prestados em ambiente virtual, por meio de infraestrutura tecnológica em nuvem (cloud computing) disponibilizada pelo fabricante da solução, não havendo necessidade de prestação presencial nas dependências da CONTRATANTE.
- 6.2.2. A disponibilização, o gerenciamento, a manutenção, a atualização e o suporte da solução ocorrerão remotamente, por meio dos recursos tecnológicos da plataforma Microsoft 365, acessíveis via internet.
- 6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:
- 6.3.1. Os serviços deverão estar disponíveis de forma **ininterrupta**, durante **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana**, observadas as condições de disponibilidade e os níveis de serviço (SLA) definidos neste Termo de Referência e no contrato.
- 6.3.2. O atendimento e o suporte técnico deverão ser prestados conforme os horários e prazos estabelecidos nos níveis de serviço contratados, incluindo canais eletrônicos de suporte, respeitado o fuso horário oficial de Brasília (UTC-3).

Materiais a serem disponibilizados

- 6.4. Não se aplica o fornecimento de materiais, equipamentos ou utensílios físicos, considerando que o objeto da contratação consiste em solução de software como serviço (SaaS), disponibilizada integralmente em ambiente virtual, cabendo à Contratada assegurar a disponibilização das licenças (quantitativo do item 1.1 deste documento), da infraestrutura em nuvem e do suporte técnico necessários à execução do contrato.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

- 6.5. A demanda do órgão refere-se à contratação de solução de software como serviço (SaaS), do tipo Microsoft 365 Business, com suporte técnico embutido, destinada a atender a quantidade de usuários definida no item 1.1 deste documento, em ambiente de computação em nuvem, com disponibilidade contínua e possibilidade de ajuste de quantitativos durante a vigência contratual, conforme Ordem de Serviço.

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

- 6.6. Considerando a natureza do objeto, caracterizado como **serviço continuado de software como serviço (SaaS)**, a garantia dos serviços consiste na **obrigação da Contratada de assegurar o pleno funcionamento, a disponibilidade, o suporte técnico e a conformidade da solução durante toda a vigência contratual**, observados os níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.
- 6.7. A garantia do serviço estará vigente **enquanto perdurar o contrato**, não se aplicando a fixação de prazo de garantia posterior ao recebimento, uma vez que não há entrega definitiva de objeto, mas prestação contínua de serviço.
- 6.8. Eventuais falhas, indisponibilidades ou desconformidades deverão ser sanadas pela Contratada, sem ônus adicional para a Contratante, nos prazos definidos neste Termo de Referência.

Formas de transferência de conhecimento

- 6.9. A transferência de conhecimento associada ao objeto desta contratação ocorrerá de forma **contínua e não presencial**, por meio dos recursos disponibilizados pelo fabricante da solução e pela Contratada, não sendo exigida capacitação presencial ou transferência de tecnologia proprietária.
- 6.10. A Contratada deverá assegurar, durante a vigência contratual:
- I - disponibilização de **documentação técnica, manuais e guias de uso**, em meio digital, referentes à solução Microsoft 365 Business;
 - II - acesso aos **portais oficiais de suporte e base de conhecimento** do fabricante;
 - III - orientações técnicas necessárias à **administração básica da solução**, quando demandadas pela Contratante;
 - IV - suporte técnico contínuo, que possibilite a absorção gradual do conhecimento operacional pelos gestores e usuários indicados pela Contratante.
- 6.11. Não haverá obrigação de transferência de código-fonte, customizações proprietárias ou conhecimento protegido por direitos de propriedade intelectual.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

- 6.12. Considerando a natureza do objeto, caracterizado como **serviço continuado de software como serviço (SaaS)**, os procedimentos de transição e finalização do contrato deverão assegurar a **continuidade dos serviços** e a **integridade das informações institucionais**, observando-se, no mínimo, as seguintes etapas:
- 6.12.1. Comunicação formal de encerramento: notificação prévia da Contratada quanto ao término do contrato, conforme prazos estabelecidos, para planejamento das ações de encerramento.
- 6.12.2. Garantia de acesso durante a vigência: manutenção do pleno acesso à solução e aos dados institucionais até o último dia de vigência contratual.
- 6.12.3. Disponibilização dos dados institucionais: garantia de acesso, extração e, quando aplicável, exportação dos dados institucionais armazenados na solução, em formato interoperável, durante o período contratual e conforme políticas do fabricante.
- 6.12.4. Apoio técnico à transição: suporte técnico necessário à transição para eventual nova solução ou novo fornecedor, quando solicitado pela Contratante, sem prejuízo da continuidade do serviço durante a vigência.

- 6.12.5. Revogação de acessos: encerramento ou revogação dos acessos administrativos da Contratada à solução, após o término da vigência contratual.
- 6.12.6. Finalização contratual: conclusão das obrigações contratuais, incluindo a verificação do cumprimento dos níveis de serviço e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

- 6.13. Cada Ordem de Fornecimento de Bens terá a quantidade a ser fornecida, incluindo o prazo, conforme definições deste TR.
- 6.14. Os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos e/ou Níveis de Qualidade são indicadores mensuráveis estabelecidos pelo órgão/entidade para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação. São considerados para a presente contratação a abertura de chamados técnicos relacionados ao serviço de suporte técnico em garantia, aonde serão fornecidas informações de identificação do produto, anormalidades observadas, nome do responsável pela solicitação do serviço e severidade do chamado, conforme listados no item 4.14 deste Termo de Referência.
- 6.15. O atendimento aos chamados de severidade A não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento da subscrição, mesmo que se estenda para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. A interrupção de atendimento para um chamado desse tipo de severidade por parte da prestadora de serviço que não tenha sido previamente autorizada pela Contratante poderá ensejar em aplicação de penalidades previstas, conforme item 8 deste Termo de Referência.
- 6.16. O atendimento aos chamados de severidade B, quando não solucionados no prazo definido, poderão automaticamente ser escalados para a severidade de nível A, sendo que os prazos de atendimento e solução definitiva do problema, bem como as penalidades previstas, serão devidamente ajustados para o novo nível. A interrupção de atendimento para um chamado desse tipo de severidade por parte da prestadora de serviço que não tenha sido previamente autorizada pela Contratante poderá ensejar em aplicação de penalidades previstas, conforme item 9.20 deste Termo de Referência.
- 6.17. Por necessidade excepcional de serviço, a Contratante também poderá solicitar escalonamento de chamado para níveis superiores de severidade. Nesse caso, a mudança deverá ser justificada e os prazos dos chamados passarão a contar novamente do início.
- 6.18. 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. Severidade atual do atendimento; e
 - e) Tempo estimado de resolução e/ou solução de contorno.
- 6.19. A contratada deverá disponibilizar relatório dos atendimentos realizados mensalmente, os quais conterão as seguintes informações:
- 6.19.1. Relação de todos os chamados ocorridos no período, incluindo data e hora de início e encerramento, severidades conforme item 4.14 deste Termo de Referência, 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.
- 6.20. 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.
- 6.21. A contratada deverá interromper a contagem das horas de chamados em andamento sempre que comprovada às seguintes situações:
- 6.21.1. 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
 - 6.21.2. Quando a contratada tomou todas as medidas possíveis visando providenciar solução de contorno, mas não tenha sido possível solucionar o problema.
- 6.22. 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.
- 6.23. Os treinamentos deverão ser realizados conforme Plano de Treinamento elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelo gestor do contrato.
- 6.24. Após o término da carga-horária estipulada para cada turma, será realizada a pesquisa de satisfação para aferir o nível de satisfação do público-alvo presente.
- 6.25. Caso temas inicialmente previstos no plano de treinamento não sejam abordados, a empresa deverá acordar um novo dia e horário para a(s) referida(s) turma(s), de forma a cumprir o que foi inicialmente definido no plano.
- 6.26. Caso a carga horária inicialmente pactuada não seja cumprida, o valor referente ao tempo não utilizado deverá ser descontado no valor total do contrato.

Mecanismos formais de comunicação

- 6.27. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre o Contratante e a Contratada, os seguintes:
- 6.27.1. Ordem de Fornecimento de Bens.
 - 6.27.2. Ata de Reunião.
 - 6.27.3. Ofício.
 - 6.27.4. Sistema de abertura de chamados.
 - 6.27.5. E-mails e Cartas.

Formas de Pagamento

6.28. Os critérios de medição e pagamento serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.29. 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 do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.30. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS I e II.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

7.4. O Contratante poderá convocar representante da Contratada para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. Os preços contratados permanecerão fixos e irrevogáveis durante o primeiro ano do contrato.

7.5.1. Os novos preços são anunciados pelo fabricante, com vigência a partir de janeiro. Contudo, serão aplicados ao Contrato apenas um ano após a vigência inicial.

7.5.2. Desta forma, a contratada poderá solicitar a recomposição dos preços contratados, limitada exclusivamente ao percentual e às condições do reajuste imposto pela Microsoft, vedada qualquer majoração adicional, e apenas nos valores das licenças ou serviços que compõem a suite Microsoft 365.

7.5.3. Os demais itens (Migração das soluções atualmente em produção para a suite Microsoft 365, Treinamento para usuário e Horas de Consultoria Técnica) serão reajustados anualmente pelo IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo.

7.5.4. Na ausência do IPCA será aplicado o índice que o substituir.

Preposto

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

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

7.8. O 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.

Reunião Inicial

7.9. 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 do Contrato.

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

7.11. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.11.1. Presença do representante legal da Contratada, que apresentará o seu preposto;

7.11.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.11.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do Contrato;

7.11.4. 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 ao Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.11.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste Termo de Referência.

Fiscalização

7.12. 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.

Fiscalização Técnica

7.13. 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 o Contratante. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));

- 7.13.1. O fiscal técnico do Contrato anotará no histórico de gerenciamento do Contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#) e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));
- 7.13.2. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do Contrato emitirá notificações para a correção da execução do Contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));
- 7.13.3. O fiscal técnico do Contrato informará ao gestor do Contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#)).
- 7.13.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do Contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do Contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do Contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#)).
- 7.13.5. 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](#)).

Fiscalização Administrativa

- 7.14. 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 da Contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 7.14.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do Contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do Contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).
- 7.15. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:
- 7.15.1. O Fiscal Administrativo do Contrato, designado pelo Contratante, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, inciso IV, da Instrução Normativa SGD nº 94, de 2022, e no art. 23 do Decreto nº 11.246, de 2022, será responsável por acompanhar e fiscalizar os aspectos administrativos da execução contratual.
- 7.15.2. Compete ao Fiscal Administrativo do Contrato:
- I - verificar a manutenção, pela Contratada, das condições de habilitação exigidas na contratação;
 - II - acompanhar o empenho, a liquidação e o pagamento das despesas decorrentes do contrato, bem como eventuais glosas aplicadas;
 - III - acompanhar a constituição, manutenção e eventual liberação de garantias contratuais, quando houver;
 - IV - acompanhar e instruir os procedimentos relativos à formalização de apostilamentos e termos aditivos;
 - V - solicitar, sempre que necessário, documentos comprobatórios pertinentes à regular execução contratual, inclusive para fins de pagamento (art. 23, incisos I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022);
 - VI - atuar tempestivamente na solução de eventuais descumprimentos das obrigações contratuais de natureza administrativa, comunicando e reportando o fato ao Gestor do Contrato sempre que a situação ultrapassar sua competência, para adoção das providências cabíveis (art. 23, inciso IV, do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 7.15.3. Além das atribuições acima, a fiscalização administrativa observará, no mínimo, as seguintes rotinas:
- a) realizar consultas às situações cadastrais e fiscais da Contratada, bem como outras verificações exigidas pela legislação aplicável, como condição para a autorização de pagamentos;
 - b) registrar, instruir e preencher formulários, relatórios ou documentos necessários à tramitação dos processos de pagamento, encaminhando-os às unidades competentes do Contratante.
- 7.16. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

Gestor do Contrato

- 7.17. O gestor do Contrato, além de exercer as atribuições previstas no [art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022](#), coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do Contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do Contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).
- 7.18. O gestor do Contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, 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](#)).
- 7.19. O gestor do Contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do Contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).
- 7.20. O gestor do Contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).
- 7.21. O gestor do Contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).
- 7.22. O fiscal técnico do Contrato comunicará ao gestor do Contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).
- 7.23. 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 do Contratante. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI](#)).

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 8.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, Art. 155., a Contratada que:

- a) der causa à inexecução parcial do Contrato;
 - b) der causa à inexecução parcial do Contrato que cause grave dano ao Contratante ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - c) der causa à inexecução total do Contrato;
 - d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
 - e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do Contrato;
 - f) praticar ato fraudulento na execução do Contrato;
 - g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 8.2. Serão aplicadas à Contratada que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 8.2.1. **Advertência**, quando a Contratada der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
 - 8.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
 - 8.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.
 - 8.2.4. **Multa**:
 - 8.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **1% (um por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **15 (quinze) dias**.
 - 8.2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do Contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;
 - 8.2.4.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza o Contratante a promover a extinção do Contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
 - 8.2.4.4. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de **15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento)** do valor da contratação.
 - 8.2.4.5. Compensatória, para a inexecução total do Contrato prevista acima na alínea “c”, de **10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento)** do valor da contratação.
 - 8.2.4.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação.
 - 8.2.4.7. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento)** do valor da contratação.
 - 8.2.4.8. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **1% (um por cento) a 5% (cinco por cento)** do valor da contratação.
- 8.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.
- 8.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
- 8.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.
- 8.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 8.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 8.8.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela Contratada no SICAF.
 - 8.8.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.
- 8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 8.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - 8.9.2. as peculiaridades do caso concreto;
 - 8.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - 8.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e
 - 8.9.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 8.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.
- 8.11. A personalidade jurídica da Contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a Contratada, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.
- 8.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

- 8.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.14. Os débitos da Contratada para com o Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que a contratada possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26/2022](#).

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 9.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme disposto neste item.
- 9.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

9.2.1. não produzir os resultados acordados;

9.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

9.2.5. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

9.2.5.1. Tabela de indicador de disponibilidade da solução:

IDS – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Aferir a disponibilidade mensal da solução	
Meta a cumprir	≥ 99,50% de disponibilidade do período.	A meta definida visa garantir que os serviços fiquem disponíveis para o CONTRATANTE e, caso exista interrupção, a quantidade total de minutos de indisponibilidade seja de no máximo 0,50% do total de minutos do período.
Instrumento de medição	Por meio de relatório de disponibilidade extraído pela CONTRATADA ao final de cada período de um ou mais sensores automatizados, podendo ser utilizado o sensor PING extraído do PRTG Network Monitor ou similar, em conjunto com os dados de disponibilidade gerados por ferramenta específica da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	O fiscal técnico deve atestar o relatório e, se necessário, indicar a glosa da fatura.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Índice de disponibilidade da solução contido no contrato: ≥ 99,50 % Fórmula: (Qtd. minutos de disponibilidade mês / Total de minutos do mês) x 100 Exemplo: Transformar a quantidade de dias, horas, minutos e segundos e aplicar a fórmula como no exemplo abaixo: - Disponibilidade de minutos do mês: 28 dias, 3 horas, 44 minutos e 27 segundos. Total de 40.544,45 minutos. - Total de minutos do mês: 28 dias, 23 horas, 30 minutos e 0 segundos. Total de 41.730 minutos. - Índice = 40.544,45 / 41.730 * 100 = 97,15%	
Observações	A métrica por disponibilidade da solução permite verificar o tempo real de atividade do serviço, tendo um papel fundamental na produtividade do cliente.	
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do Indicador de Disponibilidade da solução: IAP >= 99,5%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 91% e < 99,49%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 81% e < 90%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP < 81%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal e abertura de processo de apuração e eventual aplicação de penalidade.	

- 9.2.5.2. O CFQ utilizará a ferramenta Zabbix ou equivalente para monitoramento da disponibilidade e monitoramento do tempo de resposta dos aplicativos e acessos contratados.
- 9.2.5.3. Tabela de indicador de chamados atendidos no prazo:

INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS NO PRAZO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Aferir a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo.	
Meta a cumprir	≥ 90% 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, Nível de severidade conforme item 4.4.8 deste Termo de Referência, 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, conforme item 7.3.6 deste Termo de Referência.
Forma de acompanhamento	O fiscal técnico deve atestar o relatório e, se necessário, indicar a glosa da fatura.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Índice de chamados atendidos. Fórmula: Nível de Serviço (%) = (Número de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido / Número total de chamados válidos* no período de apuração) × 100 *Consideram-se chamados válidos, para fins de cálculo deste indicador, aqueles: • abertos pela Contratante nos canais oficiais da CONTRATADA; • classificados conforme os níveis de severidade previstos neste Termo de Referência; • cuja causa raiz não esteja comprovadamente associada a falhas ou indisponibilidades da plataforma Microsoft; • e que estejam sob responsabilidade direta da CONTRATADA quanto ao atendimento, escalonamento e acompanhamento.
Observações	A avaliação do número de chamados atendidos dentro do limite do nível de serviço definido no item 4.4.8 deste Termo de Referência, 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 90%= 0% de glosa; · Entre 89,99% e 81%= Glosa de 10% do faturamento do mês; · Entre 80,99% e 61%= Glosa de 20% do faturamento do mês e abertura de processo de apuração e eventual aplicação de penalidade; Abaixo de 61% = 30% de Glosa do faturamento do mês e abertura de processo de apuração e eventual aplicação de penalidade.

9.2.5.4. Não serão considerados, para fins de cálculo deste indicador, os chamados cuja causa raiz esteja comprovadamente associada a falhas ou indisponibilidades da plataforma Microsoft, desde que a CONTRATADA tenha realizado o registro, o escalonamento e o acompanhamento do incidente junto ao fabricante, conforme previsto neste Termo de Referência.

9.2.5.5. Tabela de treinamento para usuário final e administradores:

INDICADOR DE NÍVEL DE SATISFAÇÃO		
Treinamento da solução contratada – 20 horas/aula		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Aferir Nível de satisfação em relação ao treinamento ministrado.	
Meta a cumprir	≥ 85 % das avaliações classificadas como “Bom”, “Muito bom” ou “Ótimo”.	Índice de Nível de Satisfação (%) = (Número de respostas classificadas como “Bom”, “Muito bom” ou “Ótimo” / Número total de respostas válidas ao questionário) × 100
Instrumento de medição	Questionário de satisfação, composto por cinco níveis: Ruim, Regular, Bom, Muito bom e Ótimo. Para o cálculo do indicador, serão consideradas apenas as avaliações “Bom”, “Muito bom” e “Ótimo”.	
Forma de acompanhamento	Aplicação de questionário de satisfação aos participantes do treinamento, com consolidação dos resultados em relatório apresentado pela CONTRATADA e validado pelo fiscal técnico.	
Periodicidade	Única.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Percentual de avaliações positivas obtidas no questionário de satisfação aplicado aos participantes do treinamento.	
Observações		
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 Nível de Satisfação da solução: • Igual ou maior que 85% = 0% de glosa.	

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Entre 84,99% e 71% = Glosa de 10% do faturamento relacionado ao item em questão.• Entre 70,99% e 51% = Glosa de 20% do faturamento relacionado ao item em questão e abertura de processo de apuração e eventual aplicação de penalidade.• Abaixo de 51% = 30% de Glosa do faturamento relacionado ao item em questão e abertura de processo de apuração e eventual aplicação de penalidade. |
|---|

- 9.2.6. 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/treinamentos realizados.
- 9.2.7. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 9.2.8. 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.
- 9.2.9. 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.
- 9.2.10. 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. 123, 127 e 133 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 9.2.11. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto da licitação, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.
- 9.2.12. A CONTRATANTE designará formalmente o Gestor e os Fiscais Requisitante, Técnico e Administrativo para realizar a fiscalização contratual em todas as suas fases, de acordo com o que preceitua a IN SGD/ME nº 94/2022, com relação aos aspectos de gerenciamento do Contrato.

Do recebimento

- 9.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **30 (trinta) dias**, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 9.3.1. 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.
- 9.4. O fiscal técnico do Contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 9.5. O fiscal administrativo do Contrato realizará o recebimento provisório do objeto do Contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 9.6. O fiscal setorial do Contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 9.7. 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.
- 9.7.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 9.8. 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.
- 9.9. 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](#))
- 9.10. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 9.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 9.12. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do Contrato para recebimento definitivo.
- 9.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 9.13.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, 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 ateste de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 9.13.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
- 9.13.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 9.13.4. Comunicar a Contratada para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 9.13.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 9.14. 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 Contratada para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 9.15. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

9.16. 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.

Procedimentos de Teste e Inspeção

- 9.17. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:
- 9.18. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da CONTRATANTE, em atendimento ao disposto no Art. 94 da Lei nº 14.133/21, 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 2022.
- 9.19. Os representantes da Contratante deverão ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 9.20. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 9.21. 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 Art. 125 da Lei nº 14.133/21.
- 9.22. Os representantes da Contratante deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º, 2º, 3º e 4º do art. 117 da Lei nº 14.133/21.
- 9.23. 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 138, 153 a 160 da Lei nº 14.133/21.
- 9.24. 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.
- 9.25. Os indicadores mensuráveis estabelecidos pelo CFQ para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação seguirão os dados da tabela de indicador de chamados atendidos no prazo do item 9.2.5.3 deste Termo de Referência.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.26. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Proceder à inexecução total ou parcial de qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;	Advertência por escrito, quando não houver cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado. Multa de: 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) por dia sobre o valor da Ordem de Fornecimento de Serviço em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença. 2% (dois por cento) sobre o valor Ordem de Fornecimento de Serviço, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida. - Compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor Ordem de Fornecimento de Serviço, em caso de inexecução total da obrigação assumida. - Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total dos itens que exigem garantia por dia de atraso na apresentação da garantia, observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do Contrato. - Moratória de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor total do contrato, por dia, limitado a 0,1% (um décimo por cento) no caso de descumprimento de cláusula deste Termo de Referência, do Edital ou de Contrato, caso não haja percentual específico para a obrigação; - As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si. - Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos. - Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

- | | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados. |
|--|--|--|

- 9.27. As sanções previstas nos itens da tabela acima poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 9.28. 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 a Contratada:
- a) não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
 - b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
- 9.29. Também ficam sujeitas às penalidades do Art. 156, § 4º e § 5º da Lei nº 14.133/21, as empresas ou profissionais que:
- a) tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - b) tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - c) demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 9.30. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/21, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 9.31. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 9.32. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 9.33. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 9.34. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 9.35. 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 da empresa 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.
- 9.36. 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 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 9.37. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 9.38. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Pagamento

- 9.39. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias contados da emissão da Nota Fiscal ou Fatura.
- 9.40. **O pagamento das licenças anuais será realizado em parcela única**, considerando a política de precificação da Microsoft, que prevê desconto para licenças contratadas no modelo **anual com pagamento anual (anual/anual)**.
- 9.41. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos a Contratada 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.
- 9.42. Para o pagamento, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 9.42.1. o prazo de validade;
 - 9.42.2. a data da emissão;
 - 9.42.3. os dados do Contrato e do Contratante;
 - 9.42.4. o período respectivo de execução da contratação;
 - 9.42.5. o valor a pagar; e
 - 9.42.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 9.43. 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 a Contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Conselho Federal de Química.
- 9.44. 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.
- 9.45. O Contratante deverá realizar consultas a sítios eletrônicos oficiais para:
- 9.45.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

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

9.46. Constatando-se a situação de irregularidade da Contratada, 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.

9.47. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, 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.

9.48. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a Contratada a ampla defesa.

9.49. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação.

Forma de Pagamento

9.50. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

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

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

9.53. 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.

9.54. A Contratada 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.

Antecipação de pagamento

9.55. Não se aplica

Cessão de crédito

9.56. Não será admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL e no modo de disputa ABERTO/FECHADO.

Justificativa para a adoção do critério de julgamento MENOR PREÇO GLOBAL

10.2. A adoção do critério de julgamento **menor preço global** é a mais adequada para a presente contratação de **Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, uma vez que o objeto compreende um **conjunto integrado de bens e serviços** necessários à implantação, operação, suporte e evolução da suíte Microsoft 365.

10.3. As licenças de software, os serviços de migração, o treinamento de usuários e administradores, bem como as horas de consultoria técnica especializada, apresentam **interdependência técnica e operacional**, sendo essenciais para o pleno funcionamento da solução contratada. A contratação de tais itens de forma dissociada poderia acarretar riscos à compatibilidade, à continuidade do serviço, à governança de TIC e à adequada gestão do contrato.

10.4. O critério de menor preço global permite à Administração avaliar a proposta mais vantajosa considerando o **custo total da solução**, mitigando riscos de desequilíbrio econômico-financeiro decorrentes de preços excessivamente baixos em determinados itens e elevados em outros, prática que poderia comprometer a execução contratual e a qualidade dos serviços prestados.

10.5. Além disso, a adoção desse critério simplifica o acompanhamento e a fiscalização do contrato, reduzindo a complexidade administrativa e contribuindo para a **eficiência da gestão de TIC**, em conformidade com os princípios da economicidade, do planejamento e da gestão de riscos.

10.6. Dessa forma, o critério de julgamento **menor preço global** mostra-se técnica e juridicamente adequado, assegurando a contratação de uma solução de TIC completa, integrada e economicamente vantajosa para a Administração Pública.

Regime de execução

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

10.8. A adoção da empreitada por preço unitário mostra-se tecnicamente adequada, uma vez que não é possível definir com precisão, de forma antecipada, os quantitativos exatos de serviços a serem executados ao longo da vigência contratual.

10.9. Tal regime assegura maior aderência entre o pagamento e o efetivo consumo, promove a economicidade, reduz riscos de pagamentos indevidos e fortalece o controle e a fiscalização da execução contratual, em consonância com os princípios da eficiência, do planejamento e da boa governança previstos na Lei nº 14.133, de 2021.

Da Aplicação da Margem de Preferência

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

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

- 10.12. **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;
- 10.13. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 10.14. **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>;
- 10.15. **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;
- 10.16. **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](#).
- 10.17. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 10.18. **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
- 10.19. **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](#).
- 10.20. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 10.21. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 10.22. 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.
- 10.23. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 10.24. 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](#);
- 10.25. 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;
- 10.26. 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;
- 10.27. 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.
- 10.28. 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.

Qualificação Econômico-Financeira

- 10.29. 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;
- 10.30. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));
- 10.31. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 10.31.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 10.31.2. 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.
- 10.31.3. 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;
- 10.31.4. 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.
- 10.32. 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 10% (dez por cento) do [valor total estimado da contratação].
- 10.33. 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](#)).
- 10.34. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

- 10.35. Os requisitos de habilitação técnica exigidos para os itens 1 a 8 da tabela 1.1 são descritos abaixo:

10.35.1. Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público/privado, que comprove ter a LICITANTE fornecido licenças e serviços das soluções Microsoft, na quantidade mínima de 40% do total de licenças previsto neste Termo de Referência para os itens 1 a 8 (422 licenças), e experiência mínima de 12 (doze) meses na prestação de serviços similares, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura da licitação, contendo as seguintes informações:

- a) nome ou razão social, CNPJ e endereço completo do emitente;
- b) data da emissão do atestado;
- c) assinatura e identificação do signatário (Ex: nome, telefone, cargo e função que exerce junto à empresa/órgão emitente);
- d) descrição do objeto fornecido, compatível com o objeto desta licitação; e
- e) período da prestação dos serviços.

10.35.2. A CONTRATADA deve disponibilizar profissionais habilitados em toda a execução contratual, incluindo nas interações com a CONTRATANTE. Os especialistas da CONTRATADA precisam estar aptos ao conhecimento do Negócio dos Softwares/Soluções e ao conhecimento técnico avançado desses, visando apoio na implantação, migração, consultoria e suporte.

10.36. Os requisitos de habilitação técnica exigidos para os itens 9 e 10 da tabela 1.2 são descritos abaixo:

10.36.1. Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público/privado, que comprove, por parte da LICITANTE, prestação de treinamentos específicos da plataforma Microsoft 365, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura da licitação, no seguinte quantitativo de carga horária:

- a) comprovação de 100 horas da carga horária prevista para o item 9;
- b) comprovação de 100 horas da carga horária prevista para o item 10.

10.36.1.1. O referido atestado deverá conter as seguintes informações:

- a) nome ou razão social, CNPJ e endereço completo do emitente;
- b) data da emissão do atestado;
- c) assinatura e identificação do signatário (ex: nome, telefone, cargo e função que exerce junto à empresa/órgão emitente);
- d) Descrição do objeto fornecido, compatível com o objeto desta licitação; e
- e) período da prestação dos serviços.

10.37. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

10.38. Deverá ser apresentada declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade (Declaração de não ocorrência do registro de oportunidade - [0335443](#)), de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação para o período de 60 (sessenta) meses — correspondente à vigência contratual e ao valor máximo aceitável — é de **R\$ 7.637.943,85 (sete milhões, seiscentos e trinta e sete mil, novecentos e quarenta e três reais e oitenta e cinco centavos)**, considerando a projeção da contratação para 5 (cinco) anos. Ressalta-se que os itens referentes à **migração** e ao **treinamento** terão execução única, conforme custos unitários constantes no Relatório de Pesquisa de Preços ([0337515](#)).

11.2. O valor anual estimado é de **R\$ 1.708.788,77 (um milhão, setecentos e oito mil, setecentos e oitenta e oito reais e setenta e sete centavos)**.

11.3. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratada, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

11.4. Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

- 11.4.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 11.4.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;
- 11.4.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

11.5. Poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Conselho Federal de Química para o exercício de 2026 na classificação abaixo:

Centro de Custo:

03.02.01.002 – Atividade de Gestão - Gerência da Tecnologia da Informação.

Sub-área:

03009 - Ativ. Gestão - Gerências - Gerência de Tecnologia da Informação: Operação.

Conta contábil:

6.2.2.1.1.33.90.40.001 - Licença de Uso de Sistemas de Informática – SOFTWARE.

6.2.2.1.1.33.90.40.012 - Serviços Técnicos de Profissionais em TIC.

6.2.2.1.1.33.90.40.011 – Treinamento e Capacitação em TIC.

13. **DISPOSIÇÕES FINAIS**

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas

13.2. Encaminhe-se para apreciação da Gerência Executiva.

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

ALINE ALVES DE MEDEIROS
Integrante Requisitante

LEONARDO RODRIGUES PEIXOTO
Integrante Técnico

DEBORAH KADJA DA SILVA ALENCAR
Integrante Administrativo

HENRIQUE SELVERO MENEZES CARDOSO
Autoridade da área de TI

De acordo. Encaminha-se para apreciação da Presidência.

WEVERTON SOUSA
Gerente-Executivo

De acordo. Encaminha-se à Coordenação de Compras, Licitações e Contratos para providências.

JOSÉ DE RIBAMAR OLIVEIRA FILHO
Presidente do CFQ



Documento assinado eletronicamente por **Aline Alves de Medeiros, Integrante Requisitante da Equipe de Planejamento**, em 09/02/2026, às 11:59, 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 09/02/2026, às 12:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Deborah Kadja da Silva Alencar, Analista**, em 09/02/2026, às 12:25, 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 09/02/2026, às 21:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Rodrigues Peixoto, Integrante Técnico da Equipe de Planejamento**, em 10/02/2026, 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 **José de Ribamar Oliveira Filho, Presidente**, em 27/02/2026, às 13:55, 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 **0340456** e o código CRC **0CB5B191**.

Referência: Processo nº 2800.00.02525.2025 SEI nº 0340456

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

Criado por [aline.medeiros](#), versão 2 por [aline.medeiros](#) em 09/02/2026 11:53:24.