



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

TI - TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 21000.020265/2020-56

Referência: artigos 12 a 24 da IN-SGD nº 1/2019.

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO DA SUÍTE DO *SOFTWARE* ELLOS ECM.

ÍNDICE

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO
2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)
3. JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO
4. REQUISITOS GERAIS
5. REQUISITOS ESPECÍFICOS
6. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE
7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO
9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO
10. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
11. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO E ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
12. VIGÊNCIA CONTRATUAL E POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO DO CONTRATO
13. REAJUSTE DE PREÇOS
14. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS
15. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR
16. MODALIDADE, NATUREZA DO SERVIÇO E REGIME DE EXECUÇÃO
17. SUBCONTRATAÇÃO
18. APÊNDICES
19. APROVAÇÃO E ENCAMINHAMENTO

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Descrição

1.1.1. Serviços técnicos especializados e continuados de suporte técnico e de atualização de versão da suíte do *software* Ellos ECM, limitado ao quantitativo máximo estimado, sem garantia de consumo mínimo e pagamento em função de resultados por cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

2.1. Bens e serviços que compõem a solução

Item	Classificação	Código do Serviço (CATSER)	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)

Item	Classificação	Código do Serviço (CATSER)	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Serviço	27596	Serviços técnicos especializados de suporte técnico e de atualização de versão da suíte do <i>software</i> Ellos ECM.	Mês	36	62.250,00	2.241.000,00

Quadro 1 - Composição do Objeto da Contratação

2.1.1. A suíte de *software* Ellos ECM é protegida por direitos patrimoniais e intelectuais atribuídos à empresa OSAS, Tecnologia da Informação Ltda., CNPJ nº 22.762.200/0001-14, na condição de fabricante exclusivo. À vista disso, a estratégia de contratação direta por inexigibilidade de licitação foi adotada, uma vez que os serviços técnicos especializados a serem contratados são considerados de natureza singular, conforme disposto no artigo 25, inciso II, da Lei nº 8.666/1993, combinado com o artigo 13 da mesma Lei - com hipótese legal justificada na seção 16 deste TERMO DE REFERÊNCIA (TR).

2.1.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, constituindo-se em serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos. Esses serviços deverão ser prestados conforme especificações e condições estabelecidas no edital, neste TR e em seus apêndices.

2.1.3. A remuneração da CONTRATADA pelo esforço empreendido na prestação dos serviços contratados será em função de resultados, por meio da apuração de indicadores e níveis mínimos de serviços exigidos, conforme a métrica de dimensionamento de esforço e a forma de cálculo estabelecidas nas subseções 9.13 e 9.14 deste TR.

2.1.4. Dentre outros aspectos detalhados neste TR, a contratação em tela visa a garantir o perfeito funcionamento, desempenho e atualizações da suíte de *software* Ellos ECM, atualmente, instalada no ambiente computacional (*datacenter*) do CONTRATANTE, bem como promover a automatização de processos de negócio. Os recursos oferecidos por essa plataforma são cruciais para o sucesso das iniciativas de implementação da gestão por processos e da transformação digital dos serviços de todas as secretarias que compõem este Ministério, incluindo as entidades vinculadas.

2.1.5. O ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP) que orienta esta contratação se encontra ajuntado ao Processo nº 21000.020265/2020-56 (SEI 12014358).

3. JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e necessidades a serem atendidas

3.1.1. O Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa) é responsável pela gestão das políticas públicas de estímulo à agropecuária, pelo fomento do agronegócio e pela regulação e normatização de serviços vinculados ao setor. No Brasil, o agronegócio contempla o pequeno, o médio e o grande produtor rural e reúne atividades de fornecimento de bens e serviços à agricultura, produção agropecuária, processamento, transformação e distribuição de produtos de origem agropecuária até o consumidor final.

3.1.2. Assim, o Mapa busca integrar sob sua gestão os aspectos mercadológico, tecnológico, científico, ambiental e organizacional do setor produtivo e também dos setores de abastecimento, armazenagem e transporte de safras, além da gestão da política econômica e financeira para o agronegócio. Com a integração do desenvolvimento sustentável e da competitividade, o Mapa visa à garantia da segurança alimentar da população brasileira e à produção de excedentes para exportação, fortalecendo o setor produtivo nacional e favorecendo a inserção do Brasil no mercado internacional.

3.1.3. O Ministério é organizado em secretarias, responsáveis pelos diferentes setores de sua abrangência de atuação, e possui uma ampla gama de atribuições institucionais, que incluem a definição de políticas de produção e as atividades regulatórias, compreendendo ações em diversas áreas, tais como: Política Agrícola e do Agronegócio, Aquicultura e Pesca, Assistência Técnica e Extensão Rural, Boas Práticas e Bem-estar Animal, Cooperativismo, Importação e Exportação, Insumos Agropecuários, Inspeção, Registro de Produtos e Estabelecimentos, Orgânicos, Saúde Animal e Sanidade Vegetal, Trânsito Animal, Vigilância Agropecuária, entre outros.

3.1.4. Por outro lado, a estruturação do Escritório de Processos do Ministério foi instituída pelo Programa de Modernização da Gestão do Mapa, de acordo com o plano estratégico para o período de 2016-2019. Gestão por

Processos ou *Business Process Management* (BPM) é um conjunto de conhecimentos sobre princípios e práticas de gestão de processos que visa alcançar melhores resultados por meio do aperfeiçoamento dos processos de trabalho, transformando a organização a partir da gestão e otimização de seus processos com uma visão holística, ao contrário da abordagem funcional tradicional, em que as organizações estão separadas por área de atuação, altamente burocratizadas e sem visão sistêmica do trabalho que realizam. Na Gestão por Processos, um processo é visto como fluxo de trabalho - com insumos, produtos e serviços claramente definidos e atividades que seguem uma sequência lógica e dependente umas das outras, numa sucessão clara, denotando que os processos têm início e fim bem determinados e geram resultados para os clientes internos e/ou externos. Ademais, envolve conhecer, analisar, melhorar e monitorar as rotinas de trabalho, e sua efetiva utilização pode gerar resultados mais duradouros, com diminuição de erros e gargalos, além de aumentar a produtividade, contribuindo para o alcance das metas estratégicas.

3.1.5. A modelagem e otimização de processos incluem atividades que permitem gerar informações atuais sobre o processo, bem como uma proposta futura. Para tanto, é necessário realizar testes ou pilotos, coordenar o ajuste de equipamentos e *softwares* disponíveis, treinar equipes, realizar mudanças, fazer ajustes de curto prazo, e, idealmente, implantar e publicar os processos em uma ferramenta de *software* BPMS (Business Process Management Suites/System ou Suítes/Sistemas de Gestão de Processos de Negócio) para automatização dos processos. Uma vez automatizado em uma ferramenta BPMS, é possível realizar o controle geral do processo para apoio em tomada de decisão, por meio de indicadores, relatórios, gráficos e painéis de controle.

3.1.6. Nesse contexto, a Secretaria de Aquicultura e Pesca (SAP), que passou a integrar o Mapa em 2019 por força do Decreto nº 9.667/2019, já vinha desenvolvendo aplicações para atender seus processos de negócio em uma ferramenta BPMS denominada Ellos ECM, cuja fabricante é a empresa OSAS, Tecnologia da Informação Ltda., inscrita no CNPJ sob o número 22.762.200/0001-14, tendo adquirido o licenciamento perpétuo para usuários ilimitados por meio do Contrato nº 8/2019 (SEI 7303092), posteriormente sub-rogado ao Mapa, abrangendo as entidades vinculadas, conforme atestado de condições do licenciamento apresentado pela empresa (SEI 11760039). O referido contrato não pôde ser prorrogado, motivo pelo qual a área requisitante, Departamento de Registro e Monitoramento de Aquicultura e Pesca (DRM)/SAP, desencadeou a presente contratação, visando prosseguir com segurança em seus projetos de implantação de serviços desenvolvidos no produto em pauta e na construção de novos, por meio de suporte técnico especializado e atualizações desse *software* - objeto da contratação em tela. Desde que a suíte de *software* Ellos ECM foi instalada no ambiente computacional (*datacenter*) do Mapa, outras áreas do Ministério que possuem demandas de negócio relacionadas à automatização de processos têm realizado ações de avaliação, treinamento e incentivo quanto à utilização dessa ferramenta.

3.1.7. A plataforma Ellos ECM vem sendo cada vez mais utilizada no Mapa em ações relacionadas à automatização de processos meio e finalísticos, tanto os internos quanto os voltados para a prestação dos serviços de competência do Ministério a empresas e cidadãos, consistindo também em uma importante ferramenta para alavancar duas iniciativas de grande interesse do Mapa, a saber: implementação da Gestão por Processos e continuidade do Plano de Transformação Digital dos serviços do Mapa.

3.1.8. Espera-se, portanto, que a presente contratação viabilize com segurança a continuidade dos projetos já desenvolvidos e a construção de novos na suíte de *software* Ellos ECM, bem como possibilite a mudança de patamar do Mapa em termos de melhoria no desempenho de suas atividades operacionais, com ganhos significativos de eficiência para todas as partes interessadas, visando promover a automatização de processos de negócio deste Ministério e, principalmente, à melhoria dos serviços prestados à sociedade.

3.2. Benefícios e resultados a serem alcançados

3.2.1. Almeja-se com a presente contratação obter os seguintes benefícios e resultados:

- i. Garantia de perfeito funcionamento, alta disponibilidade, desempenho e atualizações da suíte de *software* Ellos ECM;
- ii. Aumento de produtividade das equipes do Mapa ao receber suporte especializado para o desenvolvimento das aplicações de automatização de processos e para a sustentação dos serviços relacionados à plataforma Ellos ECM;
- iii. Garantia de continuidade com segurança dos projetos já desenvolvidos no produto em pauta, bem como na construção de novos;
- iv. Viabilização da implementação da Gestão Por Processos, possibilitando melhor gestão das áreas de negócio do Mapa e o atendimento às metas do Plano de Transformação Digital;

- v. Organização e padronização dos processos de trabalho das atividades meio e finalísticas deste Ministério, conferindo maior agilidade aos processos e excelência operacional;
- vi. Garantia de disponibilidade contínua dos serviços oferecidos à sociedade criados na plataforma Ellos ECM;
- vii. Aprimoramento da obtenção de informações gerenciais e estratégicas relacionadas à missão institucional, aos objetivos estratégicos do Ministério e aos serviços efetivamente prestados à sociedade;
- viii. Melhoria da qualidade, isonomia, transparência e agilidade dos serviços prestados às empresas e cidadãos.

3.3. Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais

3.3.1. A presente contratação alinha-se aos seguintes objetivos estratégicos do Plano Estratégico do Mapa 2020-2027 (em construção):

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
ID	PERSPECTIVA DE RESULTADOS PARA A SOCIEDADE
OE01	Impulsionar o desenvolvimento sustentável do Brasil.
OE02	Assegurar o abastecimento e acesso da população brasileira a alimentos e outros produtos de qualidade, diversificados e seguros ao consumo.
ID	PERSPECTIVA DE RESULTADOS PARA O PÚBLICO-ALVO
OE04	Ampliar a sustentabilidade ambiental da produção agropecuária.
OE05	Promover a regularização e ordenamento fundiário.
OE06	Garantir a sanidade e a qualidade dos alimentos e outros produtos agropecuários.
ID	PERSPECTIVA DE PROCESSOS EXTERNOS
OE11	Desenvolver a inteligência agropecuária e de mercado.
OE15	Estimular ações de agregação de valor e acesso a mercados.
OE19	Aperfeiçoar atos normativos e automatizar e implantar processos de negócios (transformação digital).
ID	PERSPECTIVA DE PROCESSOS INTERNOS
OE23	Adequar a capacidade da tecnologia da informação aos novos desafios da transformação digital.

Quadro 2 - Alinhamento Plano Estratégico

3.3.2. Segundo o art. 6º, inciso I, da IN SGD/ME nº 1/2019, as contratações de Soluções de TIC deverão estar em consonância com o Plano Diretor de TIC (PDTIC) do órgão. A seguir, demonstra-se a vinculação estratégica da presente contratação conforme previsto no [PDTIC vigente \(2017-2020\)](#):

PDTIC 2017-2020	
ID	DESCRIÇÃO
Objetivo TI01	Disponibilizar soluções para automatização e melhoria contínua dos processos de trabalho.
Objetivo TI03	Garantir a disponibilidade e o perfeito funcionamento das soluções tecnológicas do Mapa.
Objetivo TI04	Assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações.
Meta M9	Adquirir e/ou manter segmento tecnológico.
Meta M11	Manter licenças de uso de aplicativos.
Meta M12	Manter serviços de infraestrutura tecnológica.
Ação A11	Adquirir e/ou manter licenças de uso de aplicativos
Ação A13	Adquirir e/ou manter serviço de assessoria e suporte técnico para soluções de infraestrutura tecnológica.

Quadro 3 - Alinhamento ao PDTIC

3.3.3. Alinhamento ao Plano Anual de Contratações (PAC) do Mapa 2020:

ALINHAMENTO AO PAC 2020	
Item	Descrição
760	Manutenção de <i>software</i> (corretiva, preventiva, adaptativa).

Quadro 4 - Alinhamento ao PAC

3.4. Estimativa da demanda

3.4.1. Tendo em vista o fiel atendimento às necessidades de negócio e a efetiva economia de recursos públicos, a equipe de planejamento racionalizou esta contratação para 36 (trinta e seis) meses.

4. REQUISITOS GERAIS**4.1. De Negócio**

4.1.1. O objeto contratual deverá ser executado pela CONTRATADA em conformidade com as melhores práticas do mercado, como modelo ITIL, Cobit, ISO, com abrangência nacional, utilizando sistema informatizado de gestão de atendimentos em arquitetura web, disponibilizando interface web para o cliente com os indicadores de níveis de serviço de forma *on-line*.

4.1.2. A CONTRATADA deverá cumprir os níveis de serviço estabelecidos.

4.1.3. A CONTRATADA deverá garantir o funcionamento da plataforma Ellos ECM, propiciando sua disponibilidade ininterrupta no ambiente computacional (*datacenter*) do Mapa, 24 horas por dia e 7 dias por semana, considerando-se janelas de mudanças para aplicar eventuais manutenções necessárias em ambiente de produção.

4.1.4. A CONTRATADA deverá prover serviço especializado de suporte técnico aos usuários do CONTRATANTE (Mapa/Entidades vinculadas) referente à suíte de *software* Ellos ECM nas seguintes áreas: todos os módulos que componham a plataforma; administração da plataforma; gerenciamento de mudanças (migração de ambientes e publicação em produção), sustentação e monitoramento da plataforma (instalação, manutenção corretiva e interoperabilidade de todo o ambiente tecnológico); atualizações de versão do *software* (manutenção); e em outras áreas relacionadas.

4.2. Legais

4.2.1. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos neste TR e em seus respectivos apêndices.

4.2.2. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.

4.2.3. A presente contratação sujeita-se à legislação pertinente, mormente aos diplomas a seguir elencados, bem como às demais normas gerais que se apliquem, considerando-se a legislação consolidada com as respectivas alterações subsequentes:

- i. Lei nº 8.666/1993 - regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- ii. Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) - dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet);
- iii. Lei nº 9.610/1998 - que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências;
- iv. Decreto nº 7.174/2010 - regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- v. Decreto nº 9.507/2018 - dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- vi. Decreto nº 9.637/2018 - institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação, dentre outras providências;
- vii. Decreto nº 10.332/2020 - institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- viii. Decreto nº 9.319/2018 - institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital;

- ix. Instrução Normativa GSI/PR nº 1/2008 - disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências;
- x. Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017 - dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- xi. Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019 - dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do SISP do Poder Executivo Federal;
- xii. Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2020 (subsidiariamente à IN SGD/ME nº 1/2019) - dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- xiii. Portaria Mapa nº 147/2015 - aprova a Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC);
- xiv. Portaria Mapa nº 1.068/2017 - aprova Normas Complementares à PoSIC.

4.3. **De Capacitação**

4.3.1. A CONTRATADA deverá prover mecanismos de aprendizagem quanto à administração, operação, automatização de processos e sustentação da plataforma Ellos ECM na modalidade remota ou presencial, a critério do CONTRATANTE, tais como: consultorias técnicas; treinamentos para usuários finais e avançados (administradores e técnicos especialistas); sessões de operação assistida; ferramenta de ensino/aprendizagem tutorial; manual técnico e operacional.

4.4. **Temporais**

4.4.1. Considerando o posicionamento estratégico das demandas a serem atendidas pela solução em pauta, é necessário que os serviços estejam disponíveis ainda no exercício de 2020.

4.4.2. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá prestar o serviço de forma contínua, sem quaisquer interrupções, atendendo aos níveis de serviços contratados, conforme especificado no CONTRATO, bem como neste TR e em seus apêndices.

4.5. **De segurança**

4.5.1. A solução e os profissionais envolvidos na disponibilização da plataforma Ellos ECM deverão atender plenamente às seguintes condições:

- i. Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências do CONTRATANTE, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas, bem como a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva;
- ii. Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização do CONTRATANTE;
- iii. Requisitos da Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC) do Ministério, instituídos pelas Portarias nº 147/2015 e 1.068/2017 do Mapa;
- iv. Manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Mapa, nos termos do art. 18, inciso V, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

4.6. **Sociais, Ambientais e Culturais**

4.6.1. Durante a execução de tarefas no ambiente do CONTRATANTE ou das demais instituições públicas envolvidas e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais provedores do serviço da CONTRATADA deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, como asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal, caso se aplique, de acordo com as normas internas do órgão.

4.6.2. O idioma utilizado no produto em pauta e em toda a comunicação com o Mapa deverá ser o português brasileiro.

4.7. De Experiência Profissional e Formação da Equipe

4.7.1. A CONTRATADA deverá manter profissionais que possuam as competências adequadas à perfeita execução do objeto durante todo o período de execução do CONTRATO.

4.7.2. Caberá à CONTRATADA realizar a identificação e o dimensionamento para a formação da equipe técnica necessária à correta execução do CONTRATO, devendo ser esta estruturada de forma a atender integralmente às demandas nos níveis mínimos de serviços estabelecidos, haja vista que a presente contratação se baseia em métricas relacionadas diretamente às entregas definidas, bem como nos indicadores de qualidade dos serviços - afastando modelos de contratação não baseados em resultado, tais como por homem-hora ou por postos de trabalho -, devendo observar, também, a compatibilidade da experiência e especialização dos profissionais com o objeto contratado.

4.7.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar os respectivos currículos dos profissionais alocados na prestação de serviços para conhecimento do CONTRATANTE.

4.8. De Metodologia de Trabalho

4.8.1. A critério do CONTRATANTE, poderá ser exigido que a execução de demandas de manutenção que envolvam atualização de versão da suíte de *software* Ellos ECM, publicação de mudanças e/ou migração no ambiente computacional do CONTRATANTE atenda aos padrões de processos definidos pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) do Mapa, relativos à gestão de projetos e ao ciclo de desenvolvimento de *software*, no que couber. Toda implantação de novas versões do produto deverá seguir plano de projeto e cronograma previamente elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelas áreas competentes do Mapa.

4.8.2. De Arquitetura Tecnológica e Implantação

4.8.3. Considerando que a suíte de *software* Ellos ECM se encontra implantada no ambiente computacional do Mapa, os requisitos de arquitetura tecnológica e implantação já estão automaticamente atendidos.

4.9. De Manutenção

4.9.1. Os serviços contratados devem incluir garantia de funcionamento do produto e manutenção do *software* por meio da atualização do produto realizada pela CONTRATADA, toda vez que novas versões vierem a ser disponibilizadas pela fabricante. Essas manutenções poderão incluir correção, alteração, inclusão e/ou exclusão de funcionalidades e melhorias no *core* (núcleo) dos componentes que compõem a plataforma, de responsabilidade da fabricante. Compreendem também orientações para a correta instalação da nova versão, a partir de planos elaborados pela CONTRATADA e revisados pela equipe técnica da CGTI.

4.10. De Administração e Gerenciamento de Mudanças

4.10.1. O CONTRATANTE é responsável, no âmbito do ambiente computacional (*datacenter*) do Mapa, pela administração da plataforma (configuração de usuários, perfis, grupos de permissões de acesso, pastas e locais de armazenamento) e pelo processo de gerenciamento de mudanças, devendo a CONTRATADA proporcionar o suporte, os mecanismos necessários e as devidas condições para absorção do conhecimento estrutural e utilização da ferramenta, provendo:

- i. Manuais técnicos de administração compreendendo operações típicas de controle e administração de usuários, pastas, permissões sobre áreas de armazenamento e direitos sobre processos automatizados, relacionamentos com bases externas e demais referências necessárias à boa administração da plataforma;
- ii. Mecanismos de atendimento para solução de dúvidas e esclarecimentos;
- iii. Sessões de operação assistida, sempre quando necessário, conforme especificações deste TR;
- iv. No caso de migração de ambiente, elaboração e execução de *scripts*, conforme procedimentos de gerenciamento de mudanças do CONTRATANTE;
- v. Abertura de chamados técnicos para solução de problemas.

4.11. De Sustentação

4.11.1. A sustentação e monitoramento da plataforma no ambiente computacional (*datacenter*) do Mapa será de responsabilidade do CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA disponibilizar para a equipe técnica responsável do

CONTRATANTE os mesmos mecanismos da subseção anterior, item 4.11, porém, neste caso, apropriados às atividades de gerenciamento da infraestrutura de TIC. Além disso, integra o rol dos serviços a intervenção direta de especialistas da CONTRATADA no ambiente tecnológico do *datacenter*, em casos excepcionais e a critério do CONTRATANTE, devendo para tanto ser implementados artifícios adequados para:

- i. Concessão de direitos de acesso e de segurança da informação, para viabilizar a intervenção dos profissionais técnicos da CONTRATADA somente nos recursos estritamente necessários à boa operação da plataforma;
- ii. Aprovação prévia de projetos ou planos de mudança por parte do CONTRATANTE para execução de intervenções e mudanças nos recursos que compõem a plataforma ou nos que interfiram ou possam vir a interferir no desempenho ou configuração de outros serviços ou sistemas;
- iii. Acompanhamento por parte da equipe da CGTI com relação à execução de intervenções realizadas pela CONTRATADA na plataforma, no ambiente computacional do CONTRATANTE, necessárias à perfeita operação da ferramenta;
- iv. Repasse e absorção do conhecimento relativo às intervenções por parte da área responsável do CONTRATANTE.

4.11.2. A CONTRATADA deverá prover mecanismos de atendimento de suporte técnico especializado de 3º nível 24x7, com foco na sustentação do ambiente, que compreenda as ações necessárias para manter a plataforma disponível e em perfeito funcionamento, em sua totalidade e com alta performance, nos termos e condições definidas neste TR.

4.12. Da Transição Contratual

4.12.1. Nos últimos **60 (sessenta) dias corridos** anteriores ao encerramento da vigência do CONTRATO, a CONTRATADA deverá atender tempestivamente a todas as demandas relacionadas ao encerramento e eventual transição contratuais, em conformidade com o disposto no art. 35 da SGD/ME nº 1/2019.

4.12.2. A CONTRATADA estará obrigada a realizar a transferência de conhecimento e fornecer todos os artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações desenvolvidas para a automatização dos processos (*scripts*), bem como os modelos de dados e as bases de dados, visando a continuidade dos serviços no Ministério.

4.12.3. A falta de transferência de conhecimento e/ou entrega dos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO (exceto aqueles cobertos por direitos patrimoniais e intelectuais atribuídos à fabricante) caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no CONTRATO e neste instrumento.

4.12.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.

4.12.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos aconteça de forma precisa e responsável no final do CONTRATO.

4.12.6. Após o término do CONTRATO, a CONTRATADA deverá providenciar a devolução de recursos que lhe tenham sido eventualmente cedidos pelo CONTRATANTE.

4.13. Da Garantia Técnica

4.13.1. A CONTRATADA deverá prestar a GARANTIA TÉCNICA dos serviços entregues durante TODA a vigência do CONTRATO, incluindo possíveis renovações contratuais. Após o encerramento da vigência contratual, nos casos de não renovação ou esgotamento das possibilidades de renovação, a CONTRATADA se obriga a prestar GARANTIA TÉCNICA até o **prazo de 90 (noventa) dias corridos** após o encerramento do CONTRATO a todos os serviços e/ou produtos entregues, contados do dia posterior ao último dia de vigência do CONTRATO. A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços/produtos deverão ser efetuadas dentro do período de GARANTIA TÉCNICA, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.

4.13.2. Durante o período de GARANTIA TÉCNICA, caberá à CONTRATADA a manutenção corretiva de defeitos originados de eventuais erros cometidos durante a execução dos serviços contratados ou decorrentes da integração

destes ao ambiente computacional do CONTRATANTE, sem ônus adicional. Para o caso de eventuais problemas colaterais gerados no ambiente do CONTRATANTE a partir de intervenções da CONTRATADA serão aplicados os mesmos critérios quanto à GARANTIA TÉCNICA.

5. REQUISITOS ESPECÍFICOS

5.1. De Suporte Técnico Especializado e Atualização de *Software*

5.1.1. Os serviços técnicos especializados de suporte técnico e de atualização de versão da suíte do *software* Ellos ECM, objeto desta contratação, deverão ser prestados pela CONTRATADA na forma remota e presencial, a critério do CONTRATANTE, no regime 24 x 7, limitado ao quantitativo máximo estimado, sem garantia de consumo mínimo e com pagamento em função de resultados, utilizando-se dos seguintes mecanismos de abertura e acompanhamento de chamados: atendimento telefônico, preferencialmente com ligação sem custos ao CONTRATANTE e/ou disponível no DDD local de Brasília/DF; atendimento via canais web para *chat* e/ou videoconferência, como WhatsApp, Telegram, Microsoft Teams e Slack; atendimento via *e-mail*; sistema de abertura e controle de chamados disponível na *web*.

5.1.2. Esses serviços devem compreender as seguintes atividades, mas não estão limitadas a elas, por parte da CONTRATADA, que deverão, caso necessário, ser previamente agendadas, planejadas e/ou aprovadas pela área responsável do CONTRATANTE, conforme o caso:

- i. Esclarecimento de dúvidas, consultoria técnica e assessoramento aos usuários finais e aos técnicos especialistas na correta utilização, operação e sustentação da plataforma;
- ii. Orientações técnicas e sugestões de melhorias relacionadas à plataforma e aos recursos necessários ao seu perfeito funcionamento;
- iii. Investigação de incidentes e problemas;
- iv. Execução de diagnóstico de causa e efeito;
- v. Definição da solução de incidentes, problemas, falhas ou erros;
- vi. Aplicação de correção (*patch*) dos incidentes, problemas, falhas, erros ou comportamentos inadequados identificados (manutenção corretiva);
- vii. Elaboração da respectiva documentação técnica relativa aos serviços executados;
- viii. Criação e documentação de planos de testes;
- ix. Execução de testes em ambiente de homologação do CONTRATANTE;
- x. Execução de *scripts* em ambiente de produção para aplicar correções ou atualizações de *software*, com autorização do CONTRATANTE;
- xi. Restabelecimento do serviço em casos de indisponibilidade (solução/medidas de contorno);
- xii. Investigação e diagnóstico de incidentes, que deverá indicar as medidas de contorno adotadas, e, quando aplicável, as medidas corretivas necessárias à solução dos problemas - medidas de contorno e ações corretivas indicadas no diagnóstico deverão ser devidamente justificadas;
- xiii. Aplicação de ajustes e melhorias relacionadas ao desempenho da plataforma (como *tunning* de banco de dados);
- xiv. Acompanhamento do desempenho, performance e capacidade dos ambientes tecnológicos que compõem a plataforma e sugerir modificações, quando necessário;
- xv. Monitoramento da plataforma de forma proativa para detectar eventuais erros, falhas ou incidentes e prontamente resolvê-los;
- xvi. Disponibilização de nova versão do produto para ser instalado no ambiente computacional do CONTRATANTE sempre que ocorrer manutenção do *software* por parte da CONTRATADA, com a devida informação das alterações e as orientações necessárias para aplicar a atualização dessa versão;
- xvii. Sessões de operação assistida - cujo objetivo é proporcionar ao CONTRATANTE o desenvolvimento de competências na suíte de *software* Ellos ECM, utilizando-se de casos de uso de demandas reais,

incluindo suporte para o desenvolvimento de *scripts* -, treinamento e transferência de conhecimento técnico, quando requerido pelo CONTRATANTE.

6. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 6.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais.
- 6.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do CONTRATO para exercer o acompanhamento e fiscalização da execução contratual, mantendo o registro histórico devidamente documentado, conforme o disposto no art. 29 da IN SGD/ME nº 1/2019.
- 6.3. Encaminhar formalmente as demandas, preferencialmente, por meio de Ordem de Serviço (OS), de acordo com os critérios estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, observando-se o disposto nos artigos 18 e 32 da IN SGD/ME nº 1/2019.
- 6.4. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA, desde que esteja em conformidade com a proposta aceita e demais exigências contratuais e legais, conforme verificações, inspeções e avaliações realizadas, observando o disposto no art. 19 da IN SGD/ME nº 1/2019.
- 6.5. Liquidar o empenho e efetuar pagamento à CONTRATADA com o valor resultante da prestação do serviço, conforme resultados aferidos, dentro dos prazos preestabelecidos em CONTRATO, mediante a apresentação de Nota Fiscal e demais documentos exigidos.
- 6.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN SEGES/MP nº 5/2017.
- 6.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 6.8. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de TIC, bem como atos e fatos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados.
- 6.9. Notificar formalmente à CONTRATADA da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 6.10. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes à execução do CONTRATO que venham a ser solicitados pelo(s) representante(s) da CONTRATADA.
- 6.11. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.
- 6.12. Garantir que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações (como scripts), os modelos de dados e as bases de dados, pertençam ao CONTRATANTE, justificando os casos em que isso não ocorrer.
- 6.13. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, a exemplo daqueles listados no art. 5º da IN SEGES/MP nº 5/2017.
- 6.14. Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou de tomada de decisão.
- 6.15. Tornar disponíveis as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso.
- 6.16. Estabelecer normas e procedimentos de acesso às instalações do CONTRATANTE e aos equipamentos para a plena execução de serviços.
- 6.17. Indicar as dependências e instalações físicas, bem como os bens de propriedade do CONTRATANTE que serão disponibilizados para a execução dos serviços, quando for o caso.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1. Indicar formalmente Preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução dos serviços contratados, conforme termos contratuais.

- 7.2. Executar e entregar os serviços contratados, conforme condições designadas pela Equipe de Fiscalização do CONTRATO e de acordo com as especificações deste TR e seus apêndices.
- 7.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do CONTRATO, inerentes à execução do objeto contratual.
- 7.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Gestor do CONTRATO, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 7.5. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao 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 dos serviços pelo CONTRATANTE.
- 7.6. Propiciar todos os meios e as facilidades necessários à correta gestão e fiscalização do CONTRATO e à disponibilidade dos benefícios da contratação por parte do CONTRATANTE, cujos representantes terão poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- 7.7. Manter, durante toda a execução do CONTRATO, as mesmas condições da habilitação, zelando pelo cumprimento de suas obrigações legais, fiscais e trabalhistas.
- 7.8. Manter, durante toda a vigência do CONTRATO, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de TIC, de acordo com os requisitos contratados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 7.9. Manter produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável, conforme art. 17, inciso I, alínea "g" da IN SGD/ME nº 1/2019.
- 7.10. Ceder ao CONTRATANTE os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações desenvolvidas para a automatização dos processos (*scripts*), os modelos de dados e as bases de dados, conforme art. 17, inciso II, alínea "h" da IN SGD/ME nº 1/2019.
- 7.11. A CONTRATADA deverá, no período de Transição Contratual, realizar a transferência de conhecimento e entregar todos os artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO para o CONTRATANTE - exceto aqueles cobertos por direitos patrimoniais e intelectuais atribuídos à fabricante.
- 7.12. Dispor de todos os equipamentos necessários à plena execução dos serviços relativos ao objeto contratual, facultada a utilização de recursos do CONTRATANTE, a critério deste, conforme condições definidas neste TR e seus apêndices.
- 7.13. Atender plenamente aos requisitos da Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC) do CONTRATANTE, instituída pelas Portarias nº 147/2015 e 1.068/2017 do Mapa.
- 7.14. Zelar pela perfeita execução dos serviços, garantindo os níveis mínimos de serviços definidos.
- 7.15. Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao objeto e à execução do CONTRATO, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE.
- 7.16. Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão.
- 7.17. Refazer os serviços nos quais se verifiquem danos ou qualquer defeito nos materiais e equipamentos utilizados no prazo a ser determinado pelo CONTRATANTE, sob pena de sofrer sanções por inexecução contratual.
- 7.18. Manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros sem prévia autorização do CONTRATANTE, sob as penas da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

- 7.19. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança.
- 7.20. Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço - instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas do CONTRATANTE.
- 7.21. Exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências do CONTRATANTE, o uso obrigatório de crachás de identificação.
- 7.22. Concordar, assinar, apresentar e cumprir integralmente com os Termos de Compromisso e de Ciência, contendo a declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no CONTRATANTE, a serem firmados no início da execução contratual pelo representante legal da CONTRATADA e pelos funcionários envolvidos na prestação dos serviços, respectivamente.
- 7.23. Fornecer, quando solicitado e se aplicar, cópias de planos de execução de serviços e cronogramas previstos de execução.
- 7.24. Responder pelas despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, quando praticada por seus técnicos ou representantes durante a execução dos serviços, ainda que no recinto do CONTRATANTE.
- 7.25. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados ou representantes na execução dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do CONTRATANTE.
- 7.26. Os empregados da CONTRATADA não terão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE, correndo por exclusiva responsabilidade da primeira todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e comercial, as quais se obrigam a saldar na época devida.
- 7.27. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade acerca das atividades objeto deste TR, sem prévia autorização do CONTRATANTE.
- 7.28. Arcar com as despesas relativas ao transporte, à hospedagem e a outros custos operacionais de seus funcionários, quando necessárias ao fiel cumprimento do objeto contratado. O CONTRATANTE não irá reembolsar em nenhuma hipótese tais despesas, conforme previsto no inciso V, do art. 5º da IN SGD/ME nº 1/2019.

8. **MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

Trata esta seção da definição de caráter geral dos principais procedimentos de execução contratual necessários ao adequado fornecimento da Solução de TIC.

8.1. **Condições gerais de execução dos serviços**

8.1.1. Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma **continuada** e executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos.

8.1.2. A CONTRATADA deverá prestar os serviços, conforme as especificações deste TR e seus apêndices, dimensionando o quantitativo de profissionais em quantidade necessária e suficiente para executar o objeto contratado a fim de garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.

8.1.3. O CONTRATANTE poderá solicitar formalmente, a seu critério e a qualquer tempo, a substituição de profissional cuja experiência e qualificação não julgue alinhadas ao objeto contratado. Nesse caso, o profissional deverá ser substituído pela CONTRATADA no prazo máximo de **15 (quinze) dias úteis**.

8.1.4. **Locais de execução dos serviços**

8.1.5. Os serviços deverão ser realizados tanto no ambiente da CONTRATADA quanto nas dependências do CONTRATANTE. Em regra, as atividades que demandem da interação direta e contínua entre as equipes da CONTRATADA e do CONTRATANTE deverão ser executadas no ambiente do CONTRATANTE, na forma presencial ou remota, a critério do CONTRATANTE.

8.1.6. O endereço de referência para a prestação dos serviços é a sede do CONTRATANTE, situada no seguinte endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco D e anexos, Brasília/DF, CEP 70.043-900, sendo que o deslocamento eventual de prestador(es) de serviço da CONTRATADA para o CONTRATANTE não implicará, de nenhuma forma, acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a deslocamentos, diárias,

horas-extras ou adicionais de qualquer espécie - em conformidade com o disposto no inc. V do art. 5 da IN SGD/ME nº 1/2019.

8.1.7. Durante a execução contratual poderá haver mudança de endereço do CONTRATANTE, fato em que a CONTRATADA permanecerá vinculada às obrigações contratuais.

8.2. Horários e prazos de execução dos serviços

8.2.8. A definição do horário de trabalho para a execução das atividades nas instalações do CONTRATANTE ocorrerá, preferencialmente, considerando os horários de expediente do Ministério ou mediante acordo entre as partes - atendidas as necessidades desta contratação.

8.2.9. Como padrão e quando não especificado em contrário, considerar-se-á como **hora útil** as compreendidas entre 8h e 18h nos dias em que houver expediente nas unidades do CONTRATANTE. Os serviços eventualmente realizados fora do horário de expediente, como aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à CONTRATADA.

8.2.10. Os prazos específicos, quando não fixados neste TR, serão consignados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO (OS). Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas úteis e/ou dias úteis. A interrupção na execução dos serviços por parte da CONTRATADA não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou daqueles previstos nas respectivas ORDENS DE SERVIÇO, salvo por motivo formalmente justificado pela CONTRATADA e aceito pelo CONTRATANTE.

8.3. Etapas da execução

Etapa	Atividade	Marco	Período
1. Iniciação	Reunião Inicial conforme previsto no art. 31 da IN SGD/ME nº 1/2019.	Ata assinada por todos os presentes.	Em até 10 dias corridos a contar da data de assinatura do contrato.
2. Execução do Contrato	Execução do objeto contratado.	Emissão da OS inicial.	Após a etapa Iniciação até o término do contrato.
3. Encerramento do Contrato	Procedimentos de transição e encerramento do contrato.	Termo de Encerramento do Contrato.	60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento até o término do contrato.
3. Garantia Técnica	Caberá à CONTRATADA a manutenção corretiva de defeitos originados de eventuais erros cometidos durante a execução dos serviços contratados ou decorrentes da integração destes ao ambiente computacional do CONTRATANTE, sem ônus adicional, incluindo eventuais problemas colaterais gerados no ambiente do CONTRATANTE a partir de intervenções da CONTRATADA.	Após o encerramento da vigência contratual, nos casos de não renovação ou esgotamento das possibilidades de renovação.	90 (noventa) dias corridos após o encerramento do contrato, contados a partir do dia posterior ao último dia de vigência do contrato.

Quadro 5 - Etapas da Execução

8.3.1. Na etapa 1, a REUNIÃO INICIAL ocorrerá nos termos do item 8.4 deste TR.

8.3.2. Na etapa 2, a Execução do CONTRATO ocorrerá conforme o disposto nesta seção.

8.3.3. Na etapa 3, a Transição Contratual ocorrerá de acordo com o item 4.12 deste TR.

8.3.4. Na etapa 4, a Garantia Técnica será realizada em conformidade com o disposto no item 4.13 deste TR.

8.4. **Reunião inicial**

8.4.1. O CONTRATANTE convocará a CONTRATADA em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do CONTRATO para participar da REUNIÃO INICIAL, nos termos do art. 31 da IN SGD/ME nº 1/2019, com o objetivo de alinhar a forma de comunicação entre as partes, definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de execução do objeto contratado, definir as providências de implantação dos serviços e alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO. O não comparecimento injustificado na data definida implicará na inexecução total do contrato, sujeitando a CONTRATADA às sanções cabíveis. O prazo para a realização dessa reunião poderá ser prorrogado, a critério do CONTRATANTE, em razão da necessidade de compatibilização de agendas ou outros fatores supervenientes.

8.4.2. Na REUNIÃO INICIAL a CONTRATADA deverá:

- i. Apresentar o PREPOSTO;
- ii. Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos;
- iii. Apresentar o Termo de Compromisso, contendo a declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no CONTRATANTE, conforme modelo do **Apêndice I**, devidamente assinado pelo representante legal da CONTRATADA - em conformidade com o art. 18, inciso V, da IN SGD/ME nº 1/2019;
- iv. Apresentar o Termo Ciência da declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no CONTRATANTE, conforme modelo do **Apêndice II**, devidamente assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos com o objeto contratado - em conformidade com o art. 18, inciso V, da IN SGD/ME nº 1/2019; e
- v. Realizar apresentação técnica do seu processo de trabalho e das ferramentas para execução dos serviços contratados.

8.4.3. Outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na REUNIÃO INICIAL, além dos anteriormente previstos.

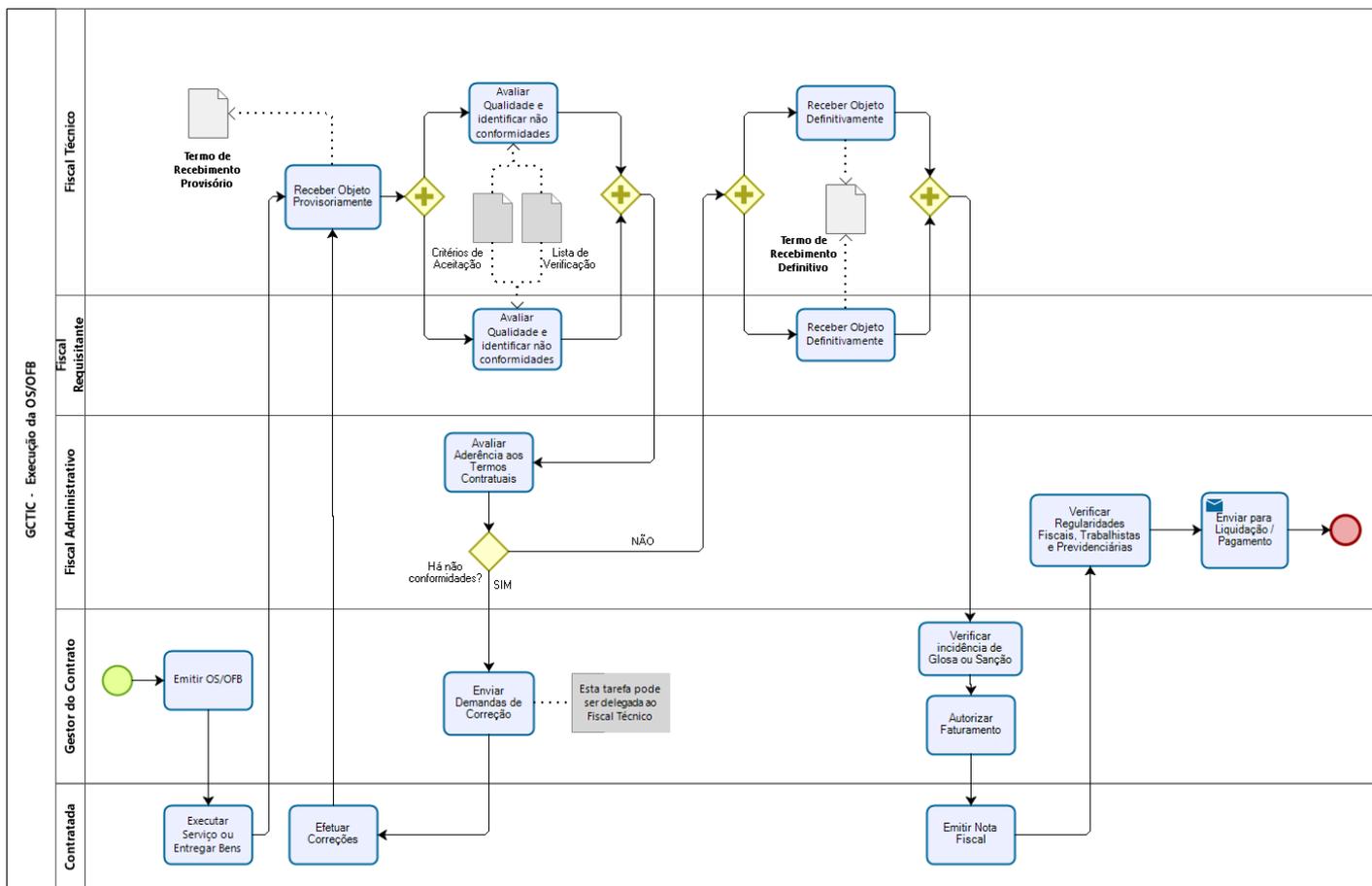
8.5. **Reuniões periódicas**

8.5.1. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE, sendo obrigação da CONTRATADA atender às convocações. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO.

8.6. **Formalização das demandas**

8.6.5. O início da prestação de serviços será autorizado mediante emissão de uma ORDEM DE SERVIÇO **inicial**, contendo todas as informações necessárias ao começo da execução do objeto contratual (condições, prazos, quantitativos, valores estimados, entre outros). Assim como, para fins de controle e adequação normativa, será emitida uma ORDEM DE SERVIÇO **mensal** para cada período de faturamento, indicando a estimativa de volume de serviços, o faturamento máximo previsto e contendo as informações necessárias à execução do objeto no período de referência, de acordo com o modelo do **Apêndice III**.

8.6.6. A execução da OS seguirá o disposto na IN SGD/ME nº 1/2019 e de acordo com o processo definido no sítio do Governo Digital (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/4-2-gctic-execucao-da-os-ofb.png/>), observadas as condições estipuladas no CONTRATO, no edital e seus anexos, conforme a figura a seguir:



8.7. Documentação Mínima Exigida

8.7.1. Para aceite dos serviços executados e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

a) Relatório de Indicadores dos Níveis Mínimos de Serviço, com periodicidade mensal, por período de faturamento, com demonstração dos indicadores de níveis mínimos de serviço executados pela CONTRATADA no período de apuração, que contenha pelo menos as seguintes informações:

- i. Dados do técnico da CONTRATADA responsável pela apuração (Nome, CPF, e-mail, telefone) e Mês da apuração;
- ii. Para cada chamado aberto no sistema de controle da CONTRATADA, deve ser informado: ID, descrição, identificação do usuário e profissional responsável pelo atendimento, data/hora de abertura, data/hora de início de atendimento, data/hora da solução e comparativo de níveis de serviços previstos e executados;
- iii. Relação de chamados resolvidos e encerrados no mês;
- iv. Relação de chamados em aberto no mês;
- v. Relação de chamados encerrados que foram reabertos no mês devido à falta de assertividade da solução aplicada;
- vi. Apresentação das eventuais deduções relativas ao desatendimento de indicadores de níveis de serviços porventura ocorridas.

b) Demonstrativo dos Serviços prestados contendo a descrição e os respectivos valores a faturar, acompanhado dos comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA.

8.7.1.1. A inconformidade documental implicará na suspensão do processo do pagamento até a respectiva adequação.

8.8. Papéis e Responsabilidades

8.8.1. Equipe de Fiscalização do Contrato: comissão designada nos termos do art. 2º, inciso V, e do art. 29 da IN SGD/ME nº 1/2019.

8.8.2. Preposto: representante formal da CONTRATADA responsável por 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, nos termos do art. 2º, inciso VI, e da seção III da IN SGD/ME nº 1/2019.

8.8.3. Especialistas: profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para prestação dos serviços que integram o objeto da presente contratação.

8.8.4. Usuário (Mapa/Entidades Vinculadas): usuário da ferramenta Ellos ECM com relação à automatização de processos de negócio.

8.8.5. Coordenação de Infraestrutura Tecnológica (COINT)/Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)/Departamento de Administração (DA)/Secretaria-Executiva (SE) - responsável pela sustentação e monitoramento da plataforma Ellos ECM hospedada no ambiente computacional (*datacenter*) do Mapa, bem como por instalar e configurar a solução em sua versão mais recente e novas versões, quando liberadas durante a vigência do contrato e a critério do CONTRATANTE, disponibilizar a solução para uso, manter os servidores de aplicação e banco de dados, aplicar *patches* de correção e segurança e efetuar configuração de integração com mecanismos de autenticação, como os baseados em LDAP – no caso do Mapa, o *Active Directory*.

8.8.6. Coordenação de Sistemas de Informação (COSIS)/CGTI/DA/SE - responsável pela administração da plataforma no âmbito do ambiente computacional do Mapa (configuração de usuários, perfis, grupos de permissões de acesso, pastas e locais de armazenamento), pelos projetos de automatização de processos nessa plataforma e pela migração do processo automatizado do ambiente de homologação para o de produção.

8.9. Mecanismos formais de comunicação

8.9.1. Os meios de comunicação entre as partes são os descritos a seguir e deverão basear-se nos modelos que integram os apêndices deste TR, quando previstos, admitindo-se possíveis melhorias e adaptações, a critério do CONTRATANTE.

a) Ordem de Serviço (OS)

- Emissor: CONTRATANTE
- Destinatária: CONTRATADA
- Finalidade: demandar à CONTRATADA a prestação de serviço ou fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato
- Forma de Comunicação: expedida pelo Gestor do CONTRATO para o Preposto da CONTRATADA

b) Relatório de Entregas

- Emissora: CONTRATADA
- Destinatário: CONTRATANTE
- Finalidade: apresentação dos documentos relativos aos serviços executados para aprovação e posterior recebimento definitivo
- Forma de Comunicação: entregue pelo Preposto da CONTRATADA para o Fiscal Técnico do CONTRATO, acompanhado da OS finalizada adequadamente preenchida e demais documentos exigidos, conforme definições do presente TR e seus apêndices.

c) Termo de Recebimento Provisório (TRP)

- Emissor: CONTRATANTE
- Destinatária: CONTRATADA
- Finalidade: declaração formal de que a documentação relativa aos serviços prestados vinculados a determinada OS foram entregues para avaliação de qualidade

- Forma de Comunicação: expedido pelo Fiscal Técnico do CONTRATO para o Preposto da CONTRATADA

d) Termo de Recebimento Definitivo (TRD)

- Emissor: CONTRATANTE
- Destinatária: CONTRATADA
- Finalidade: declaração formal de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos no contrato e a emissão da respectiva Nota Fiscal no valor indicado está autorizada
- Forma de Comunicação: expedido pelo Gestor e Fiscal Requisitante do CONTRATO para o Preposto da CONTRATADA

e) Nota Fiscal (NF)

- Emissora: CONTRATADA
- Destinatário: CONTRATANTE
- Finalidade: documento fiscal que registra a prestação pecuniária entre as partes, necessário ao pagamento pela execução dos serviços referentes ao objeto contratual
- Forma de Comunicação: expedida pela CONTRATADA ao Gestor ou Fiscal Administrativo do CONTRATO

f) Ata de Reunião

- Emissor: CONTRATADA ou CONTRATANTE
- Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA
- Finalidade: relato de esclarecimentos, tratativas e compromissos acessórios ao CONTRATO admitidas em reunião, de comum acordo entre as partes
- Forma de Comunicação: enviado por e-mail pelos/aos responsáveis pela execução e fiscalização contratuais, conforme o caso, para assinatura dos participantes da reunião

g) Mecanismos de abertura e acompanhamento de chamados, sob a responsabilidade da CONTRATADA:

- Atendimento telefônico, preferencialmente com ligação sem custos ao CONTRATANTE e/ou disponível no DDD local de Brasília/DF;
- Atendimento via canais web para *chat* e/ou videoconferência, como WhatsApp, Telegram e Microsoft Teams;
- Atendimento via *e-mail*;
- Sistema de abertura e controle de chamados disponível na *web*.

8.9.2. As demais comunicações necessárias não contempladas pelos mecanismos apresentados dar-se-ão na forma de ofícios expedidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA e correspondências formais da CONTRATADA à CONTRATANTE.

8.9.3. Em atenção às diretrizes de sustentabilidade ambiental praticadas e fomentadas na Administração Pública Federal, toda a comunicação dar-se-á preferencialmente na forma eletrônica, desde que satisfeitas as condições pertinentes quanto à segurança da informação (confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade), podendo-se admitir, para assuntos cotidianos relativos ao CONTRATO, a comunicação por *e-mail*, quando conveniente e aprovado pelo CONTRATANTE.

8.9.4. A critério do CONTRATANTE, poderá ser utilizado sistema automatizado para controle do CONTRATO, que implemente os mecanismos de execução de OS e, conseqüentemente, parte dos mecanismos apresentados nesta subseção.

9. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

Trata essa sessão do modelo da definição dos mecanismos necessários à gestão e à fiscalização da Solução de TIC, objetivando minimizar os riscos de falha no fornecimento da Solução, por meio da definição de controles adequados para os principais elementos que a compõe, levando-se em consideração ferramentas, computacionais ou não, processos e recursos materiais e humanos disponíveis.

9.1. Critérios de aceitação dos serviços

9.1.1. Os prazos de atendimento deverão atender a padrões de níveis mínimos de serviços definidos com base na criticidade dos serviços ou incidentes, conforme tabela abaixo:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA INÍCIO DE ATENDIMENTO DA DEMANDA	PRAZO PARA SOLUÇÃO DA DEMANDA
Crítica	Chamados referentes à indisponibilidade da plataforma causada por falha no produto, ambiente computacional da plataforma ou de <i>software</i> /aplicações.	O atendimento deve ser iniciado em até, no máximo, <u>1 (uma) hora corrida</u> após o registro do chamado.	No máximo, em <u>16 (dezesesseis) horas corridas</u> após o início do atendimento do chamado.
Alta	Chamados referentes à indisponibilidade parcial (em funcionalidade específica) da plataforma causada por falha de <i>software</i> ou aplicações.	O atendimento deve ser iniciado em até, no máximo, <u>1 (uma) hora corrida</u> após o registro do chamado.	No máximo, em <u>24 (vinte e quatro) horas corridas</u> após o início do atendimento do chamado.
Média	Chamados relacionados a assuntos de sustentação, monitoramento e operação da suíte de <i>software</i> Ellos ECM em ambiente computacional abertos pela equipe de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE (COINT/CGTI), tais como: instalação e configuração da plataforma em sua versão mais recente e novas versões, quando liberadas; disponibilização da plataforma para uso; servidores de aplicação e banco de dados; aplicação de <i>patches</i> de correção e segurança; configuração de integração com mecanismos de autenticação (<i>Active Directory</i>).	O atendimento deve ser iniciado em até, no máximo, <u>1 (uma) hora útil</u> após o registro do chamado.	No máximo, em <u>8 (oito) horas úteis</u> após o início do atendimento do chamado.
	Chamados relacionados: i. à administração da plataforma (configuração de usuários, perfis, grupos de permissões de acesso, pastas e locais de armazenamento etc.); ii. à migração de ambientes de homologação para produção; iii. a dúvidas técnicas quanto à automatização dos processos (formulários dinâmicos e scripts) abertos pela equipe de sistemas de informação da CGTI (COSIS).	O atendimento deve ser iniciado em até, no máximo, <u>1 (uma) hora útil</u> após o registro do chamado.	No máximo, em <u>8 (oito) horas úteis</u> após o início do atendimento do chamado.

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA INÍCIO DE ATENDIMENTO DA DEMANDA	PRAZO PARA SOLUÇÃO DA DEMANDA
	Chamados com o objetivo de sanar dúvidas técnicas de usuários finais (Mapa/Entidades Vinculadas) relacionadas às funcionalidades do produto, tais como: modelagem nos padrões da ferramenta; configuração; automatização de processos; criação de relatórios/painéis; entre outros.	O atendimento deve ser iniciado em até, no máximo, 1 (uma) hora útil após o registro do chamado.	No máximo, em 8 (oito) horas úteis após o início do atendimento do chamado.
Baixa	Chamados referentes ao agendamento de sessões de operação assistida e/ou transferência de conhecimento/treinamento.	O atendimento deve ser iniciado em até, no máximo, 2 (duas) horas úteis após o registro do chamado.	No máximo, em 24 (vinte e quatro) horas úteis após o início do atendimento do chamado.

Quadro 6 - Prazos de Atendimento

9.1.2. Em relação ao Quadro 6 acima, considera-se:

- i. Nos casos de indisponibilidade causada por falha do produto, a solução consiste na disponibilização de correção (*patch*) ou de nova *release* para instalação no ambiente computacional do CONTRATANTE;
- ii. Nos casos de indisponibilidade causada por falha de ambiente ou *software*/aplicações, a solução consiste na identificação do componente ou processo causador da falha, encaminhamento de relatório aos responsáveis e na disponibilização de correção (*patch*) ou de nova *release* para instalação no ambiente computacional do CONTRATANTE;
- iii. Com relação aos agendamentos de sessões de operação assistida, transferência de conhecimento e treinamento, considera-se como solução a proposição ou definição da data do evento.

9.1.3. O objeto contratado será recebido, conforme prevê o artigo 73 da Lei 8.666/93 e o art. 33 da IN SGD/ME nº 1/2019, como parte do processo de monitoramento da execução, de forma provisória e definitiva.

9.1.4. A avaliação das entregas realizadas será feita mediante verificação da aderência às políticas, normas, padrões, procedimentos e processos em vigor no ambiente do CONTRATANTE. Assim, de modo geral, os serviços entregues serão avaliados segundo os critérios de **qualidade, completude, consistência e forma**, considerando:

- i. **Qualidade:** os serviços serão avaliados com base em sua conformidade com os **níveis mínimos de serviço** estabelecidos pelo CONTRATANTE;
- ii. **Completude:** os serviços serão avaliados com base em sua completude em relação a etapas, tarefas ou resultados definidos pelo CONTRATANTE;
- iii. **Consistência:** serão considerados inconsistentes os serviços que apresentarem desconformidade em relação aos processos internos do CONTRATANTE; e
- iv. **Forma:** os serviços serão avaliados no que tange à conformidade com padrões preestabelecidos pelo CONTRATANTE. Serão considerados em desacordo todos os serviços entregues com não conformidades relacionadas a padrões, formas de entrega e outras inadequações de natureza técnica definidas pelo CONTRATANTE.

9.1.5. Será REJEITADO, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste TR e seus apêndices. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela Equipe de Fiscalização do CONTRATO, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

9.1.6. Serviços que não atenderem ao critério de Forma, poderão ser **aceitos com restrição**, implicando compromisso da CONTRATADA em solucionar as restrições impreterivelmente no tempo determinado pelo CONTRATANTE, sob pena de recebimento rejeição e/ou aplicação de sanções previstas em CONTRATO.

9.1.7. Orientações adicionais quanto à completude, consistência e forma serão disponibilizadas pelo CONTRATANTE no momento adequado, assim como as exigências concernentes a etapas, tarefas e documentação técnica serão fixadas em termo hábil (em OS, por exemplo).

9.1.8. Somente haverá o Recebimento Definitivo, após a análise da qualidade dos serviços, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa - situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste TR e no CONTRATO. Quando for o caso, a CONTRATADA será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

9.2. Indicadores de Níveis de Serviço

9.2.1. INS1 - ÍNDICE DE PONTUALIDADE QUANTO AO PRAZO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO

INS1 - Índice de pontualidade quanto ao prazo de início de atendimento			
APLICAÇÃO:	Todos os chamados com início de atendimento dentro do prazo preestabelecido durante o período de avaliação/faturamento.		
PERIODICIDADE:	Mensal, por período de faturamento.		
FONTE:	Sistema de abertura e controle de chamados da CONTRATADA.		
FÓRMULA:	$INS1 = (\text{Quantidade de chamados com início de atendimento dentro do prazo} / \text{Quantidade total de chamados}) \times 100$		
PARÂMETROS:	P1.1	P1.2	P1.3
	INS1 ≥ 98%	INS1 ≥ 50% e INS1 < 98%	INS1 < 50%
	META DO ÍNDICE (Não há aplicação de ajustes)	ABAIXO DA META (Sujeito à aplicação de ajustes no pagamento, conforme critérios de redução)	ABAIXO DO NÍVEL MÍNIMO DE QUALIDADE (O serviço será rejeitado)
CRITÉRIO DE REDUÇÃO:	10 pontos a cada 1% fora da meta, por parâmetro.		
REGRA DO CÁLCULO DE REDUÇÕES NO PAGAMENTO	Redução de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 15 (quinze) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor da parcela mensal máxima contratada. Para cada indicador de nível de serviço será verificado o desvio em relação à meta de nível de serviço e aplicado o critério de redução. O percentual total do ajuste será obtido a partir da soma dos resultados dos critérios de redução.		

9.2.2. INS2 - ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO

INS2 - Índice de chamados resolvidos dentro do prazo			
APLICAÇÃO:	Todos os chamados resolvidos dentro do prazo preestabelecido durante o período de avaliação/faturamento.		
PERIODICIDADE:	Mensal, por período de faturamento.		
FONTE:	Sistema de abertura e controle de chamados da CONTRATADA.		
FÓRMULA:	$INS2 = (\text{Quantidade de chamados resolvidos dentro do prazo} / \text{Quantidade total de chamados resolvidos}) \times 100$		
PARÂMETROS:	P2.1	P2.2	P2.3
	INS2 ≥ 98%	INS2 ≥ 50% e INS2 < 98%	INS2 < 50%

INS2 - Índice de chamados resolvidos dentro do prazo			
	META DO ÍNDICE (Não há aplicação de ajustes)	ABAIXO DA META (Sujeito à aplicação de ajustes no pagamento, conforme critérios de redução)	
	ABAIXO DO NÍVEL MÍNIMO DE QUALIDADE (O serviço será rejeitado)		
CRITÉRIO DE REDUÇÃO:	15 pontos a cada 1% fora da meta, por parâmetro.		
REGRA DO CÁLCULO DE REDUÇÕES NO PAGAMENTO	Redução de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 15 (quinze) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor da parcela mensal máxima contratada. Para cada indicador de nível de serviço será verificado o desvio em relação à meta de nível de serviço e aplicado o critério de redução. O percentual total do ajuste será obtido a partir da soma dos resultados dos critérios de redução.		

9.2.3. INS3 - ÍNDICE DE REABERTURA DE CHAMADO

INS3 - Índice de reabertura de chamado			
APLICAÇÃO:	Todos os chamados encerrados que foram reabertos, devido à falta de assertividade da solução aplicada, durante o período de avaliação/faturamento.		
PERIODICIDADE:	Mensal, por período de faturamento.		
FONTE:	Sistema de abertura e controle de chamados da CONTRATADA.		
FÓRMULA:	$INS3 = (\text{Quantidade de chamados reabertos} / \text{Quantidade total de chamados encerrados}) \times 100$		
PARÂMETROS:	P3.1	P3.2	P3.3
	INS3 ≤ 3%	INS3 > 3%	INS3 > 20%
	META DO ÍNDICE (Não há aplicação de ajustes)	ABAIXO DA META (Sujeito à aplicação de ajustes no pagamento, conforme critérios de redução)	ABAIXO DO NÍVEL MÍNIMO DE QUALIDADE (O serviço será rejeitado)
CRITÉRIO DE REDUÇÃO:	5 pontos a cada 1% fora da meta, por parâmetro.		
REGRA DO CÁLCULO DE REDUÇÕES NO PAGAMENTO	Redução de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 15 (quinze) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor da parcela mensal máxima contratada. Para cada indicador de nível de serviço será verificado o desvio em relação à meta de nível de serviço e aplicado o critério de redução. O percentual total do ajuste será obtido a partir da soma dos resultados dos critérios de redução.		

9.2.4. INS4 - ÍNDICE DE PONTUALIDADE NO ATENDIMENTO A DEMANDAS ESPECÍFICAS

INS4 - Índice de pontualidade no atendimento a demandas específicas			
APLICAÇÃO:	Todas as demandas para produção de artefatos específicos, solicitadas pela Equipe de Fiscalização do Contrato, que foram atendidas dentro do prazo pactuado durante o período de avaliação/faturamento, conforme parâmetros preestabelecidos.		
PERIODICIDADE:	Mensal, por período de faturamento.		
FONTE:	Sistema de abertura e controle de chamados da CONTRATADA.		
FÓRMULA:	$INS4 = \text{Prazo Planejado} - \text{Prazo Realizado (em dias úteis)}$		
PARÂMETROS:	P4.1	P4.2	
	INS4 ≥ -3	INS4 < -3	

INS4 - Índice de pontualidade no atendimento a demandas específicas		
	META DO ÍNDICE (Não há aplicação de ajustes)	ABAIXO DA META (Sujeito à aplicação de ajustes no pagamento, conforme critérios de redução)
CRITÉRIO DE REDUÇÃO:	15 pontos para cada dia útil além da meta.	
REGRA DO CÁLCULO DE REDUÇÕES NO PAGAMENTO	Redução de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 15 (quinze) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor da parcela mensal máxima contratada. Para cada indicador de nível de serviço será verificado o desvio em relação à meta de nível de serviço e aplicado o critério de redução. O percentual total do ajuste será obtido a partir da soma dos resultados dos critérios de redução.	

9.2.5. INS5 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

INS5 - Índice de satisfação dos usuários			
APLICAÇÃO:	Todos os chamados encerrados e avaliados durante o período de avaliação/faturamento. Chamados não avaliados pelos respectivos usuários ou avaliados fora do prazo serão desconsiderados para fins de cálculo do indicador, porém, a CONTRATADA deve envidar esforços para que o maior número possível de chamados concluídos seja avaliado.		
PERIODICIDADE:	Mensal, por período de faturamento.		
FONTE:	Sistema de abertura e controle de chamados da CONTRATADA.		
FÓRMULA:	INS5 = Soma das notas obtidas nas avaliações / Quantidade total de avaliações respondidas		
PARÂMETROS:	P5.1	P5.2	P5.3
	INS5 ≥ 3,5	INS5 < 3,5	INS5 < 1,5
	META DO ÍNDICE (Não há aplicação de ajustes)	ABAIXO DA META (Sujeito à aplicação de ajustes no pagamento, conforme critérios de redução)	ABAIXO DO NÍVEL MÍNIMO DE QUALIDADE (O serviço será rejeitado)
CRITÉRIO DE REDUÇÃO:	1 ponto a cada 0,1 fora da meta, por parâmetro.		
REGRA DO CÁLCULO DE REDUÇÕES NO PAGAMENTO	Redução de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 15 (quinze) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor da parcela mensal máxima contratada. Para cada indicador de nível de serviço será verificado o desvio em relação à meta de nível de serviço e aplicado o critério de redução. O percentual total do ajuste será obtido a partir da soma dos resultados dos critérios de redução.		

9.2.6. A superação de uma ou mais metas do indicador não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e/ou o não atendimento da mesma meta em outro período.

9.2.7. Às eventuais ocorrências de descumprimento das metas dos níveis mínimos de serviço, a CONTRATADA poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias comprovadas, juntamente com o relatório de serviço. Caberá exclusivamente ao CONTRATANTE avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão, assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.

9.2.8. A CONTRATADA deverá solicitar a avaliação da satisfação do usuário logo após o encerramento do atendimento a um chamado. A avaliação deve ser realizada pelo usuário responsável pelo registro do chamado objeto da avaliação. A avaliação deverá ser realizada com base nos seguintes critérios:

- i. Cordialidade e prestatividade do atendimento - o requisitante deve avaliar se o especialista da CONTRATADA foi cordial e prestativo ao atender sua solicitação;

- ii. Completude - o requisitante deve avaliar se o escopo de sua solicitação foi atendido na íntegra, de forma completa;
- iii. Resolutividade - o usuário deve avaliar se a solução (ou o produto do serviço) atendeu às suas necessidades; e
- iv. Visão geral - o usuário deve avaliar seu nível de satisfação geral em relação ao serviço executado.

9.2.8.1. A avaliação deverá ser conduzida segundo a técnica de *Escala Likert* - trata-se de um tipo de escala de resposta psicométrica usada habitualmente em questionários, sendo a mais usada em pesquisas de opinião. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os perguntados especificam seu nível de concordância com uma afirmação, sendo que a cada quesito de avaliação o requisitante deve atribuir uma nota de acordo com a seguinte escala: nota 5 para “totalmente satisfeito”; nota 4 para “satisfeito”; nota 3 para “neutro” (nem satisfeito nem insatisfeito); nota 2 para “insatisfeito”; e nota 1 para “totalmente insatisfeito”. Um modelo de instrumento de avaliação é apresentado no **Apêndice VI**. Visando a aprimorar o processo de avaliação, esse formulário poderá ser alterado pelo CONTRATANTE, inclusive mediante sugestão da própria CONTRATADA.

9.2.8.2. A CONTRATADA pode interpor contrarrazões aos resultados das avaliações realizadas pelos requisitantes, dentro do limite de prazos para fechamento da apuração do indicador. Cabe exclusivamente ao CONTRATANTE decidir se acata ou não as contrarrazões, podendo, inclusive, optar por desconsiderar determinada avaliação na composição do cálculo do indicador.

9.3. Procedimentos de testes e inspeções

9.3.1. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

9.3.2. Os procedimentos de teste e inspeção ocorrerão por intermédio do confronto entre as regras estabelecidas no TR, edital, CONTRATO e a execução dos serviços pela CONTRATADA.

9.3.3. A execução contínua dos serviços será acompanhada pela Equipe de Fiscalização do CONTRATO (EFC), que fiscalizará o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, bem como indicará as possíveis ocorrências relativas ao descumprimento de cláusulas contratuais pactuadas, subsidiando o aceite, o atesto e a efetivação do pagamento.

9.3.4. A equipe técnica do CONTRATANTE monitorará periodicamente a disponibilidade e qualidade dos serviços, reportando os resultados de não conformidade. Esses dados serão base para aferir níveis de serviço e sugerir, quando cabíveis, a aplicação de glosas e sanções.

9.3.5. Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do Gestor do CONTRATO com apoio do Fiscal Administrativo.

9.4. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes, em conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/1993.

9.5. Ferramentas automatizadas de controle

9.5.1. Durante a execução, o CONTRATANTE poderá, a seu juízo de oportunidade e conveniência, empregar, em qualquer tempo, ferramentas automatizadas de controle do andamento contratual, que serão de uso obrigatório por parte da CONTRATADA e visam aprimorar as rotinas e processos operacionais do Ministério, podendo vir a substituir e/ou sistematizar a documentação exigida, bem como os mecanismos de comunicação e de apuração de indicadores definidos neste TR.

9.5.2. Tais ferramentas poderão abordar principalmente uma ou mais das seguintes questões relativas à gestão contratual:

- i. Expedição, trâmite, e execução de OS;
- ii. Expedição e trâmite de TRP, TRD e demais documentos de gestão;
- iii. Controle dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

9.5.3. Faculta-se à CONTRATADA a proposição de ferramenta de sua propriedade, desde que sem custo adicional para o CONTRATANTE e atendidas as condições de segurança e integridade das informações e de autonomia da

Administração para a correta fiscalização do CONTRATO.

9.6. **Recebimento provisório**

9.6.4. O recebimento provisório será realizado pelo Fiscal Técnico do CONTRATO quando da entrega do objeto resultante de cada OS e consiste na emissão do Termo de Recebimento Provisório, que, por sua vez, consiste na “declaração formal” de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993” e inciso XXI do art. 2º da IN SGD/ME nº 1/2019.

9.7. **Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues**

9.7.1. Após o recebimento provisório os Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo realizarão análise do serviço entregue, considerando:

- i. A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em CONTRATO;
- ii. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- iii. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;
- iv. Verificação da manutenção das condições de habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do CONTRATO;
- v. Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do CONTRATO ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do CONTRATO;
- vi. Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do CONTRATO.

9.7.2. Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Gestor do CONTRATO deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas medidas de correção.

9.8. **Recebimento definitivo**

9.9. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos, o Gestor do CONTRATO efetuará o recebimento definitivo dos serviços por meio da confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão de Nota Fiscal, a ser encaminhado ao Preposto da CONTRATADA.

9.10. Observando de forma complementar o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da IN SEGES/MPDG nº 5, de 2017, quando houver glosa parcial dos serviços, o Gestor do CONTRATO deverá comunicar a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

9.11. **Procedimentos e prazos para emissão de notas fiscais**

9.11.1. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRANTE, por meio do Termo de Recebimento Definitivo, sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade dos serviços atestados em relação aos valores efetivamente faturados e após validação administrativa.

9.11.2. A (s) Nota(s) Fiscal(is) deverá(ão) ser obrigatoriamente acompanhada(s) 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. 29 da Lei nº 8.666/1993. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no § 4º do art. 3º da Instrução Normativa nº 2, de 11 de outubro de 2010.

9.12. **Procedimentos administrativos de pagamento**

9.12.3. Após o recebimento da Nota Fiscal, o Gestor do CONTRATO encaminhará a documentação para a área administrativa competente para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO - o setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a(s)

Nota(s) Fiscal(is) apresentada(s) expressa(m) os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável.

9.12.4. Os pagamentos serão efetuados em parcelas mensais e em moeda corrente nacional após a apresentação da(s) Nota(s) Fiscal(is), conforme prazo estabelecido no art. 40, inciso XIV, alínea "a", da Lei nº 8.666/1993.

9.12.5. A documentação de cobrança não aceita pelo CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para que adote as medidas corretivas cabíveis, com as informações que motivaram sua rejeição. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente (decorrente de penalidade imposta ou inadimplência) o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

9.12.6. A devolução da documentação de cobrança não aprovada pelo CONTRATANTE não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados envolvidos na execução contratual.

9.13. Métrica de dimensionamento de esforço e faturamento

9.13.1. Para remunerar a CONTRATADA pelo esforço empreendido na prestação dos serviços foi fixado como métrica uma **parcela mensal máxima** sobre a qual incidirá a avaliação de resultados dos indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos. Tal métrica foi adotada considerando as disposições legais e normativas aplicáveis às contratações públicas de TI por órgãos e entidades da Administração Pública Federal, de acordo com o disposto no art. 18, inciso IV, da IN SGD/ME nº 1/2019.

9.14. Cálculo do valor mensal do pagamento

9.14.1. Os valores para pagamento serão apurados em função dos valores previstos em CONTRATO e dos serviços efetivamente recebidos, limitado ao quantitativo máximo mensal, sem garantia de consumo mínimo e com pagamento em função de resultados, por meio da apuração de indicadores de níveis mínimos de serviços exigidos. Assim, o valor do pagamento do respectivo mês de faturamento será calculado da seguinte forma:

Valor Mensal do Pagamento = Parcela Mensal Máxima – Ajuste de Nível de Serviço

Onde:

- Valor Mensal do Pagamento: pagamento mensal da CONTRATADA pela prestação dos serviços no respectivo período de faturamento;
- Parcela Mensal Máxima: valor mensal máximo do serviço definido no CONTRATO;
- Ajuste de Nível de Serviço: valor do ajuste aplicado em função dos resultados da avaliação dos níveis de serviço entregues, conforme critérios para cálculo e aplicação de reduções no pagamento (item 9.15).

9.15. Critérios para cálculo e aplicação de reduções no pagamento

9.15.1. Nos termos do Anexo V da IN SEGES/MPDG nº 5/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- i. Não produziu os resultados acordados;
- ii. Deixou de executar as atividades contratadas ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- iii. Deixou de utilizar os materiais e/ou recursos humanos exigidos para a execução do serviço e/ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.15.2. Nas ocorrências de descumprimento de metas de nível de serviço, os ajustes serão apurados em face da aplicação do critério de redução, considerando o afastamento dos indicadores em relação às metas e aos parâmetros estabelecidos, resultando no abatimento de valores financeiros sobre a **parcela mensal máxima** do objeto contratado.

9.15.3. Os redutores para cálculo do ajuste de pagamento serão calculados em função da aplicação da seguinte regra do cálculo de reduções no pagamento: **redução de 1% (um por cento)** sobre o valor do pagamento mensal devido **a cada 15 (quinze) pontos** acumulados no período de faturamento. Para cada indicador de nível de serviço será

verificado o desvio em relação à meta de nível de serviço e aplicado o critério de redução. O percentual total do ajuste será obtido a partir da soma dos resultados dos critérios de redução.

9.15.4. As eventuais reduções no pagamento serão aplicadas até o **limite de 30% (trinta por cento)** do valor da **parcela mensal máxima** do objeto contratado, podendo o CONTRATANTE aplicar acumuladamente sanções administrativas cabíveis, quando for o caso, exceto nas situações em que seja comprovado que a CONTRATADA não concorreu de maneira omissiva e/ou comissiva para o não atingimento das metas.

9.15.5. Às ocorrências de descumprimento de prazos, a CONTRATADA poderá interpor justificativas técnicas embasadas em fatos e circunstâncias objetivas, cabendo ao CONTRATANTE avaliar e decidir sobre as alegações. Quando acatadas as justificativas, o CONTRATANTE poderá desconsiderar a ocorrência de descumprimento de prazo, ajustar os prazos avaliados ou, ainda, suspender a aplicação do ajuste, quando for o caso.

9.15.6. A interposição de justificativas técnicas deverá ser realizada de forma específica para cada caso concreto, não serão admitidas nem serão objeto de consideração as justificativas que façam referência às ocorrências, fatos ou circunstâncias de modo genérico.

9.15.7. As eventuais glosas, previstas na tabela da subseção 9.2, serão aplicadas diretamente sobre os valores previstos na OS mensal e discriminadas no respectivo TRD, de forma que as respectivas Notas Fiscais serão emitidas no valor definitivo.

10. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. A CONTRATADA sujeita-se às sanções previstas no edital e na legislação pertinente, notadamente o estabelecido nos termos dos artigos 86 a 88 da Lei nº 8.666/1993, além das penalidades definidas nesta seção.

10.2. A eventual aplicação de glosas não isenta a CONTRATADA da aplicação das demais penalidades previstas, que, por sua vez, também poderão ser aplicadas cumulativamente.

10.3. O CONTRATO poderá ser rescindido na forma e situações previstas nos artigos 78, 79 e 80 da Lei nº 8.666/1993.

10.4. Conforme previsto no art. 40 da IN SLTI/MP nº 2/2010, que estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG, as sanções descritas são passíveis de registro no SICAF.

10.5. 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 8.666/1993, e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784, de 29/01/1999.

10.6. Pela inexecução total ou parcial do CONTRATO, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções estabelecidas no art. 87 da Lei nº 8.666/1993:

- i. Advertência;
- ii. Multa;
- iii. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- iv. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

10.7. Advertência

10.7.1. A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao CONTRATADO, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada.

10.8. Multa

10.8.1. A sanção de multa tem natureza pecuniária e sua aplicação se dará na forma prevista neste instrumento. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a multa, conforme § 2º do art. 87 de Lei nº 8.666/1993.

10.9. Suspensão temporária de participar em licitações e impedimento de contratar com a administração

10.9.1. A sanção de suspensão temporária de participar em licitações suspende o direito da CONTRATADA de participar dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do órgão ou entidade responsável pela aplicação da sanção, por prazo não superior a 2 (dois) anos. A previsão legal está inserida no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666/1993.

10.10. Declaração de inidoneidade

10.10.1. A declaração de inidoneidade impossibilitará a CONTRATADA de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A aplicação desta sanção é de competência exclusiva do Ministro de Estado, do Secretário Estadual ou Municipal, conforme o caso, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

10.11. Procedimentos para retenção de valores devidos a título de penalidades

10.12. Eventuais penalidades serão aplicadas em procedimento específico e os valores correspondentes descontados do montante de OS subsequente, da garantia fiduciária prestada pela CONTRATADA ou, ainda, cobradas via Guia de Recolhimento da União (GRU), com base nas definições da tabela a seguir:

ID	OCORRÊNCIA	PENALIDADE
1	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação ou disponibilidade dos serviços, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE.	Multa de 0,5% (meio por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 10 (dez) infrações, consecutivas ou não.
2	Descumprir reiteradamente obrigações contratuais, critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e/ou dos benefícios da contratação, após ter sofrido advertência formal.	Multa de 1% (um por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 5 (cinco) infrações, consecutivas ou não.
3	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como permanente, ou deixar de realizar complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata.	Multa de 1% (um por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 5 (cinco) infrações, consecutivas ou não.
4	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE documentação amparada pelo objeto do CONTRATO, ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com atraso injustificado. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa.	Multa de 1% (um por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 5 (cinco) infrações, consecutivas ou não.
5	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO.	Multa de 1% (um por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 5 (cinco) infrações, consecutivas ou não.
6	Retirar dos domínios do CONTRATANTE quaisquer equipamentos, componentes ou acessórios necessários à prestação dos serviços previstos em CONTRATO, sem conhecimento e autorização prévia do responsável.	Multa de 1% (um por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 5 (cinco) infrações, consecutivas ou não.
7	Suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.	Multa de 3% (três por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 2 (duas) infrações, consecutivas ou não.
8	Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE por culpa ou dolo de seus agentes.	Multa de 3% (três por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 2 (duas) infrações, consecutivas ou não.
9	Deixar de cumprir determinação ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO.	Multa de 3% (três por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 2 (duas) infrações, consecutivas ou não.
10	Interromper a prestação dos serviços, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos benefícios da contratação.	Multa de 3% (três por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 2 (duas) infrações, consecutivas ou não.

ID	OCORRÊNCIA	PENALIDADE
11	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 1 (uma) infração.
12	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 1 (uma) infração.
13	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado, ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 1 (uma) infração.
14	Deixar de cumprir com obrigações trabalhistas, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor global do CONTRATO por ocorrência, até 1 (uma) infração.
15	Descumprir os termos do compromisso de manutenção de sigilo e segurança da informação e comunicação e/ou comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas do CONTRATANTE.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
16	Descumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela ou no CONTRATO.	Advertência

Quadro 7 - Sanções Administrativas

11. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO E ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. Justificativa dos Preços

11.1.1. A empresa OSAS, Tecnologia da Informação Ltda., apresentou Proposta de Preços (SEI 11675321), que se encontra ajuntada a este processo, conforme quadro abaixo:

Item	Classificação	Código do Serviço (CATSER)	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário (Mensal)	Valor Total (36 Meses)
1	Serviço	27596	Serviços técnicos especializados de suporte técnico e de atualização de versão da suíte do <i>software</i> Ellos ECM.	Mês	36	R\$ 62.250,00	R\$ 2.241.000,00

Quadro 8 - Composição e Valores do Objeto

11.1.2. Em conformidade com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 5 de agosto de 2020 - que trata sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional -, foram aplicadas as regras específicas referentes à contratação direta por inexigibilidade de licitação, bem como utilizou-se da ferramenta Painel de Preços do Ministério da Economia (gov.br/paineldeprescos) para identificar e analisar algumas contratações de objeto similar realizadas por outros entes públicos, conforme Relatório de Pesquisa de Preços (SEI 12014434).

11.1.3. Em face do exposto, foi aferida a razoabilidade do valor da presente contratação decorrente da apuração do preço proposto pela empresa OSAS, Tecnologia da Informação Ltda., ser condizente com o praticado pelo mercado, nos termos do inciso II do art. 7º da IN SEGES nº 73/2020: "*tabelas de preços vigentes divulgadas pela futura contratada em sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, contendo data e hora de acesso*" (SEI 11709432) - <https://osas.com.br/ellos-ecm/>.

11.2. Adequação Orçamentária

11.3. Na forma do art. 21 da IN SGD/ME nº 1/2019, a adequação orçamentária e o cronograma físico-financeiro contêm a estimativa do impacto econômico-financeiro no orçamento do órgão CONTRATANTE, com indicação das fontes de recurso e o cronograma de execução física e financeira, contendo o detalhamento das etapas ou fases da Solução a ser contratada, com os principais serviços ou bens que a compõe e a previsão de desembolso para cada uma delas.

11.4. O quadro abaixo apresenta o cronograma de execução física e financeira:

Item	Exercício	Quantidade	Valor Unitário (Mensal)	Valor Total (Anual)
1	2020	2	R\$ 62.250,00	R\$ 124.500,00
	2021	12	R\$ 62.250,00	R\$ 747.000,00
	2022	12	R\$ 62.250,00	R\$ 747.000,00
	2023	10	R\$ 62.250,00	R\$ 622.500,00
ORÇAMENTO GLOBAL (36 MESES):				R\$ 2.241.000,00

Quadro 8 - Cronograma de Execução Física e Financeira

11.5. As fontes de recurso para cobrir as despesas da presente contratação estão expressas no quadro a seguir:

Item	Ação Orçamentária	Plano Orçamentário	Programa	Plano Interno	Natureza da Despesa
1	2000 - Administração da Unidade	0009 - Gestão E Manutenção De Soluções e Processos De Tecnologia Da Informação	0032 - Programa de Gestão e Manutenção do Poder Executivo	PROGESTAO	33904021 - Serviços Técnicos de Profissionais de TIC

Quadro 9 - Fontes de Recursos

12. VIGÊNCIA CONTRATUAL E DA POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO DO CONTRATO

12.1. O CONTRATO terá vigência inicial de **36 (trinta e seis) meses**, podendo ser renovado por iguais e sucessivos períodos até o **limite de 60 (sessenta) meses**, conforme determina o inciso II do art. 57 da Lei Federal nº 8.666/1993.

12.2. Segundo a Orientação Normativa nº 38/2011 da Advocacia-Geral da União (AGU), em contratos de prestação de serviços continuados o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 (doze) meses, podendo, excepcionalmente, ser fixado por período superior, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, demonstrado o benefício advindo à administração, sendo juridicamente possível a prorrogação do CONTRATO por prazo diverso do contratado originariamente.

12.3. Na forma da Lei, toda prorrogação de prazo deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente para celebrar o CONTRATO, em conformidade com o disposto no art. 36 da IN SGD/ME nº 1/2019.

13. REAJUSTE DE PREÇOS

13.4. Nos termos da legislação aplicável, em especial o art. 61 da IN SEGES/MP nº 5/2017 e o art. 24 da IN SGD/ME nº 1/2019, será admitido o **reajuste** de preços dos serviços nos contratos de prazo de duração (vigência) igual ou superior a um ano, com **periodicidade** de 12 meses entre cada reajuste, mediante a aplicação do índice de correção monetária setorial denominado "**Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI)**" do Instituto Brasileiro de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) - <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/> - ou outro índice específico ou setorial que venha a substituí-lo .

13.5. O termo inicial do período de correção monetária (ou reajuste) é a data prevista para apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir ou, no caso de novo reajuste, a data a que o anterior tiver se referido. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas a partir da data-base para concessão do reajuste anual ou em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos reajustes futuros.

13.6. Não serão aceitos reajustes indexados por variação cambial em moeda estrangeira.

13.7. O reajuste será realizado por apostilamento de CONTRATO.

14. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

14.8. Nos termos da legislação em vigor, durante a fase de execução da prestação dos serviços, o CONTRATO poderá ser alterado, desde que justificadamente, na forma prevista no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993. As alterações contratuais devem ser promovidas mediante celebração de Termo Aditivo, que deverá ser submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE.

15. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

15.1. O artigo 2º da Lei 8.666/1993 prevê a exigência de licitação para as obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações, concessões, permissões e locações da Administração Pública, quando contratadas com terceiros, ressalvando as hipóteses previstas na referida Lei. Tal dispositivo regulamenta o disposto no artigo 37, XXI da Constituição Federal de 1988. A exigência de licitação decorre da necessidade de obtenção da melhor contratação, com a escolha da proposta mais vantajosa à Administração.

15.2. No entanto, ocorre que a Solução de TIC escolhida é protegida por direitos patrimoniais e intelectuais atribuídos à empresa OSAS, Tecnologia da Informação Ltda., CNPJ nº 22.762.200/0001-14, na condição de fabricante exclusivo da suíte de *software* Ellos ECM, conforme comprovação de exclusividade apresentado por meio dos documentos Certificado de Registro no Instituto Nacional de Propriedade Industrial - INPI (SEI 11610948) e da Declaração da Associação Brasileira de Empresas Usuárias e Fornecedoras de Tecnologia para Gerenciamento da Informação - ABEINFO (SEI 11610955). Assim, é a única e exclusiva empresa apta e autorizada a prestar os serviços, objeto desta contratação.

15.3. É sabido que quando a Administração necessita adquirir um bem ou contratar um determinado serviço, o qual possui características especiais e especificações ímpares, que apenas um fabricante ou fornecedor possua, torna-se impossível a realização de licitação, pois o universo de competidores se restringe apenas a um único participante. A regra de licitar para se obter a proposta mais vantajosa dentro de um universo de fornecedores, dá lugar a sua exceção de não licitar, pois o objeto assume uma característica de singularidade que se torna impossível realizar uma competição, em razão de que apenas um fornecedor possui o objeto almejado.

15.4. Em vista disso, quando houver inviabilidade de competição, em razão de possuir singularidade na prestação dos serviços técnicos especializados, desde que, devidamente comprovada sua exclusividade, a contratação direta poderá ser efetivada - hipótese legalmente abarcada no inciso I do artigo 25 da Lei nº 8.666/1993, ao dispor que "é inexigível a licitação quando houver inviabilidade de competição, em especial para aquisição de materiais, equipamentos, ou gêneros que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo, vedada a preferência de marca, devendo a comprovação de exclusividade ser feita através de atestado fornecido pelo órgão de registro do comércio do local em que se realizaria a licitação ou a obra ou o serviço, pelo Sindicato, Federação ou Confederação Patronal, ou, ainda, pelas entidades equivalentes".

15.5. Portanto, entende-se que a solução escolhida satisfaz aos requisitos para adoção da estratégia de **contratação direta por inexigibilidade de licitação**, uma vez que os serviços técnicos especializados a serem contratados são considerados de **natureza singular**, conforme disposto no artigo 25, inciso II, da Lei nº 8.666/1993, combinado com o artigo 13 da mesma Lei.

16. MODALIDADE, NATUREZA DO SERVIÇO E REGIME DE EXECUÇÃO

16.1. Da Hipótese Legal da Contratação Direta

16.1.1. Justifica-se a possibilidade de contratação direta por inexigibilidade de licitação com fundamento no art. 25, inciso II, da Lei nº 8.666/1993, combinado com o art. 13 da mesma Lei, tendo em vista o atendimento das condições de singularidade de serviço técnico especializado e da inviabilidade de competição, conforme detalhamento descrito na seção 15 deste TR. As justificativas para o enquadramento na estratégia de **contratação direta por inexigibilidade de licitação** estão apresentadas a seguir:

Referência	Justificativa
Art. 13 - Inciso III	Consultoria técnica: conforme itens 4.1.3, 4.1.4 e 4.3.1 deste TR, a CONTRATADA deverá prover serviço técnico especializado quanto à suíte de <i>software</i> Ellos ECM, que é protegida por direitos patrimoniais e intelectuais.

Referência	Justificativa
Art. 13 - Inciso VI	Treinamento e aperfeiçoamento de pessoal: conforme item 4.3.1 deste TR, a CONTRATADA deverá prover mecanismos de aprendizagem com relação à plataforma Ellos ECM, tais como: consultorias técnicas; treinamentos para usuários finais e avançados (administradores e técnicos especialistas); sessões de operação assistida; ferramenta de ensino/aprendizagem Tutorial; manual técnico e operacional.
Art. 25 – Inciso I	Comprovação de exclusividade: conforme Certificado de Registro no Instituto Nacional de Propriedade Industrial - INPI (SEI 11610948) e da Declaração da Associação Brasileira de Empresas Usuárias e Fornecedoras de Tecnologia para Gerenciamento da Informação - ABEINFO (SEI 11610955).
Art. 25 – Inciso II	Decorrência direta do enquadramento dos serviços nos incisos III e VI do art. 13 da Lei nº 8.666/93.

Quadro 10 - Hipótese Legal da Contratação Direta

16.2. Da Natureza do Serviço

16.2.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, constituindo-se em serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

16.2.2. Ainda, o objeto deste TR se caracteriza como serviço de natureza **continuada** em função da sua essencialidade e habitualidade para o CONTRATANTE, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços pode implicar sérios prejuízos às atividades do CONTRATANTE. Nos termos do art. 15 da IN SEGES/MPDG nº 5/2017, “os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.

16.2.3. Por fim, a prestação de serviços não envolve “dedicação exclusiva de mão de obra”, nos termos do art. 17 da IN SEGES/MPDG nº 5/2017, visto que a CONTRATADA poderá compartilhar os recursos humanos e materiais disponíveis para execução simultânea de outros contratos, embora para a execução de determinados itens do serviço seja exigida a presencialidade do executor e o atendimento a requisitos de adequada capacitação profissional. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

16.3. Do Regime de Execução

16.3.1. A contratação para **execução indireta** de serviços será realizada pelo regime de “**empreitada por preço global**”, quando se contrata a execução da obra ou do serviço por preço certo e total, conforme descrito na alínea "a" do inciso VIII do art. 6º da Lei nº 8.666/1993.

17. SUBCONTRATAÇÃO

17.1. A pretensa CONTRATADA não poderá promover a subcontratação do serviço ou de suas partes, sendo única e exclusiva responsável pela prestação dos serviços contratados perante o CONTRATANTE, inclusive quanto ao atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos, não podendo repassar tal ônus a terceiros.

18. APÊNDICES

18.1. Os seguintes apêndices compõem o presente TR:

- I - Modelo de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo
- II - Modelo de Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo
- III - Modelo de Ordem de Serviço
- IV - Modelo de Termo de Recebimento Provisório
- V - Modelo de Termo de Recebimento Definitivo

VI - Modelo de Pesquisa de Satisfação do Usuário

18.2. Os modelos de documentos acima relacionados constituem-se em referências aos artefatos necessários à boa execução e fiscalização contratuais e poderão sofrer alterações, a critério do CONTRATANTE.

19. **APROVAÇÃO E ENCAMINHAMENTO**

19.1. O presente TERMO DE REFERÊNCIA foi elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação em harmonia com a legislação e a partir do Estudo Técnico Preliminar (SEI 12014358), contendo todos os requisitos normativos aplicáveis.

19.2. Dessa forma, em conformidade com o disposto no §6º do art. 12 da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, abaixo assinam o Integrante Técnico, o Integrante Requisitante e o Integrante Administrativo que compõem a Equipe de Planejamento da Contratação, a autoridade máxima da área de TIC e a autoridade competente, manifestando a aprovação ao teor desse documento.

Brasília, setembro de 2020.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Murillo D'Almeida Couto de Azevedo	Regina Celia Zanella Pires de Oliveira	Carla Cristiane de Abreu Oliveira
CGIAP/CGMAP/DRM/SAP	CINOV/CGTI/DA/SE	DLIC/CGAQ/DA/SE

Marco Antonio Bittencourt Sucupira

Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação substituto

CGTI/DA/SE

19.2.1. **Aprovo.** Encaminhe-se à Coordenação-Geral de Aquisições (CGAQ) para prosseguimento da presente contratação, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e nos termos do art. 26 da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

José Manuel Gomes

Diretor do Departamento de Administração

DA/SE

APÊNDICES**APÊNDICE I - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO**

O Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, sediado na Esplanada dos Ministérios - Bloco D, CEP 70.043-900, Brasília-DF, CNPJ nº 00.396.895/0011-05, doravante denominado Mapa, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA.

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do Mapa.

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações classificadas e sensíveis, bem como definir as regras para o seu uso e proteção.

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC) do Mapa.

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo Mapa, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553, de 2002 - salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos as seguintes definições:

I – **Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão;

II – **Informação Pública ou Ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo Mapa;

III – **Informações Sensíveis:** são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros ou oferecer vantagens estratégicas competitivas a instituições privadas;

IV – **Informações Sigilosas:** são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: CONTRATO nº ____/2020, celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: conjunto de conhecimentos técnicos e práticos - fórmulas, tecnologias, técnicas, procedimentos etc. - referentes à determinada atividade (*know-how*), especificações, relatórios, compilações, código-fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do Mapa e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação.

II – Tenham sido comprovada e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO.

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do Mapa.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO, bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao Mapa dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do Mapa, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo Mapa.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros.

III – Comunicar ao Mapa, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Mapa, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº.8.666/93.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O Mapa terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA.

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo Mapa, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes.

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes.

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento.

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessária a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL.

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

O Mapa elege o foro de Brasília-DF, onde está localizada a sede do Mapa, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20__.

DE ACORDO:

Mapa	CONTRATADA
<p>_____</p> <p><Nome ></p> <p>Siape: <Matr.></p>	<p>_____</p> <p><Nome ></p> <p><CPF></p>
TESTEMUNHAS	
<p>Testemunha 1:</p> <p>_____</p> <p><Nome ></p> <p><CPF></p>	<p>Testemunha 2:</p> <p>_____</p> <p><Nome ></p> <p><CPF></p>

APÊNDICE II - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Contrato Nº		Vigência:	
Objeto:			
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes no Mapa.

_____, _____ de _____ de 20__.

CIÊNCIA:

FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA	
_____ <Nome > <CPF>	_____ <Nome > <CPF>
_____ <Nome > <CPF>	_____ <Nome > <CPF>
_____ <Nome > <CPF>	_____ <Nome > <CPF>

APÊNDICE III - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

1. Identificação

Nº da Ordem de Serviço:		Data de Emissão:		Emergencial:	Sim () Não ()
Área Requisitante da Solução:					
Nome do Projeto:		Sigla:			
Contratada:		Contrato nº			

2. Especificação dos Produtos / Serviços e Volumes

ID	PRODUTO / SERVIÇO	MÉTRICA	QTD	PREÇO (R\$)
1				
2				
3				
...				
TOTAIS:				

3. Instruções Complementares

--

--

4. Cronograma

ID	TAREFA	INÍCIO	FIM
1			
2			
3			
...			

5. Documentos Entregues

1		2	
3		4	
5		6	
7		...	

6. Datas e Prazos

Data Prevista para Início dos Serviços	Data Prevista para Entrega dos Produtos	Prazo Total do Contrato (inclusive garantia)
___/___/20__	___/___/20__	___/___/20__

CIÊNCIA:

Mapa		CONTRATADA
Fiscal Requisitante	Gestor	Preposto
<Nome > Siape: <Matr.>	<Nome > Siape: <Matr.>	<Nome > <CPF>

_____, _____ de _____ de 20__.

APÊNDICE IV - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Contrato Nº		OS Nº	
Objeto:			
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019, que os serviços (ou bens), integrantes da OS acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do Contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da

Solução de TIC às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato pelo Mapa.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá após a verificação dos requisitos e demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da CONTRATADA.

De Acordo:

Mapa	CONTRATADA
Fiscal Técnico do Contrato	Preposto
<p>_____</p> <p><Nome ></p> <p>Siape: <Matr.></p>	<p>_____</p> <p><Nome ></p> <p><CPF></p>

_____, _____ de _____ de 20____.

APÊNDICE V - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Contrato Nº		OS Nº	
Objeto:			
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019, que os serviços integrantes da OS acima identificada atendem às exigências especificadas no Termo de Referência do Contrato acima referenciado.

Fiscal Técnico do Contrato	Fiscal Requisitante do Contrato
<p>_____</p> <p><Nome></p> <p>Siape: <Matr.></p>	<p>_____</p> <p><Nome></p> <p>Siape: <Matr.></p>

_____, _____ de _____ de 20____.

APÊNDICE VI - MODELO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Identificação da solicitação: <nº do chamado, da demanda técnica ou da ordem de serviço>

Identificação do requisitante: <nome do requisitante>

Itens de avaliação

1. Considerando a **cordialidade** e a **prestatividade** dispensadas pelos técnicos da empresa <nome da empresa> no atendimento à sua solicitação, qual seu nível de satisfação?

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente satisfeito

2. Com relação ao escopo da solicitação, qual seu nível de satisfação em relação à **completude** do atendimento?

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente satisfeito

3. Com relação à **solução** apresentada para sua solicitação, qual seu nível de satisfação?

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente satisfeito

4. De modo geral, qual seu nível de satisfação em relação ao serviço prestado pela empresa <nome da empresa> no atendimento à sua solicitação?

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente satisfeito

5. Caso deseje, utilize o espaço abaixo para registrar sugestões, críticas e ou informações que possam contribuir com o aprimoramento dos serviços:



Documento assinado eletronicamente por **REGINA CELIA ZANELLA PIRES DE OLIVEIRA, Integrante Técnico**, em 21/09/2020, às 10:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MURILLO D ALMEIDA COUTO DE AZEVEDO, Coordenador (a)**, em 21/09/2020, às 12:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carla Cristiane de Abreu Oliveira, Chefe de Serviço**, em 21/09/2020, às 13:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCO ANTONIO BITTENCOURT SUCUPIRA, Coordenador(a) Geral de Tecnologia da Informação - Substituto(a)**, em 21/09/2020, às 14:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sistemas.agricultura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **12014576** e o código CRC **2C44CD67**.

1.