

FUNDACAO UNIVERSIDADE DO MARANHAO

Termo de Referência 53/2026

Informações Básicas

|                    |                                          |                                |                           |
|--------------------|------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| Número do artefato | UASG                                     | Editado por                    | Atualizado em             |
| 53/2026            | 154041-FUNDACAO UNIVERSIDADE DO MARANHAO | CARLA GARDENE DA CRUZ OLIVEIRA | 29/05/2026 16:42 (v 0.13) |
| Status             | ASSINADO                                 |                                |                           |

Outras informações

|                                                                                 |                       |                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Categoria                                                                       | Número da Contratação | Processo Administrativo |
| VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC | 124/2026              | 23115.010798/2026-53    |

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

| GRUPO 1 |                                                                                                   |        |                              |            |                      |                   |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------|------------|----------------------|-------------------|
| Item    | Especificação                                                                                     | CATSER | Métrica ou Unidade de Medida | Quantidade | Valor Unitário (R\$) | Valor Total (R\$) |
| 1       | - Serviços de 1º Nível Remoto;<br><br>- Serviços de suporte técnico de 2º nível presencial.       | 26980  | Mês                          | 24         | 172.481,40           | 4.139.553,60      |
| 2       | - Serviços de sustentação de infraestrutura de TIC;<br><br>- Serviço de monitoramento de eventos. | 27014  | Mês                          | 24         | 221.291,74           | 5.311.001,76      |

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado de Tecnologia da Informação, notadamente fundamentadas em frameworks de gestão (ITIL) e normas técnicas de infraestrutura, permitindo a seleção da proposta mais vantajosa mediante critérios objetivos.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que sua interrupção compromete a operacionalidade das atividades finalísticas de ensino, pesquisa e extensão da UFMA, bem como a integridade dos sistemas estruturantes (SIGAA, SIPAC, SIGRH, SEI)

que dependem de suporte técnico e sustentação de infraestrutura ininterruptos para a manutenção da rotina administrativa e acadêmica de mais de 45 mil usuários, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, anexo da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, Item 9.3.5.

Prazo de vigência

- 1.4. O prazo de vigência da contratação é de **24 meses** contados da **assinatura do contrato**, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) em garantir a disponibilidade, integridade, resiliência e segurança dos seus recursos tecnológicos, que são fundamentais para a sustentação dos serviços finalísticos de ensino, pesquisa e extensão, bem como para as suas atividades administrativas, em consonância à Portaria SGD/MGI nº 1070:

- 2.1.1. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão”
- 2.1.2. Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.”

2.2. A necessidade caracteriza-se pela urgência em obter uma solução especializada para a organização, implantação e execução continuada de suporte técnico abrangendo:

- 2.2.1. Atendimento de 1º Nível (Remoto): Recebimento, registro, orientação, esclarecimento de dúvidas e triagem inicial;
- 2.2.2. Atendimento de 2º Nível (Presencial): Diagnóstico e resolução de solicitações de microinformática e manutenção de equipamentos nas dependências da universidade;
- 2.2.3. Sustentação e Monitorização de Infraestrutura (3º Nível): Execução de rotinas periódicas e gestão técnica de ativos de rede, segurança, bases de dados e armazenamento.

2.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: 06279103000119-0-000001/2026;
- II) Data de publicação no PNCP: 06/08/2025;
- III) Id do item no PCA: 58 e 59;
- IV) Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC);
- V) Identificador da Futura Contratação: 154041-124/2026;

2.4. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme consta das informações básicas deste Termo de Referência.

2.5. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024 - 2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2022 - 2027 da UFMA, conforme demonstrado abaixo:

Alinhamento aos objetivos estratégicos institucionais

| ID     | Descrição do objetivo estratégico                |
|--------|--------------------------------------------------|
| STI.05 | Aprimorar gestão de capacidade e serviços de TI. |

Alinhamento às ações previstas no PDTIC 2022 - 2027

| ID        | Descrição da ação      |
|-----------|------------------------|
| AC.TI-186 | Central de Atendimento |

| DFD associado | Descrição do Objeto          | Número da Contratação |
|---------------|------------------------------|-----------------------|
| DFD 177/2025  | Central de atendimento de TI | 124/2026              |

2.6. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

2.7. Alinhamento ao Plano de Logística Sustentável

A execução dos serviços técnicos de suporte em tecnologia da informação deve estar rigorosamente alinhada ao Plano Diretor de Logística Sustentável (PLS 2025-2028) da Universidade Federal do Maranhão, aprovado pela RESOLUÇÃO N° 344-CONSAD, de 02 de junho de 2025. Esta contratação reflete o compromisso institucional com a diretriz de promover a redução e racionalização do consumo e economia de bens e serviços, integrando a eficiência operacional à responsabilidade socioambiental. Ao estruturar um atendimento que abrange desde o suporte remoto de primeiro nível até a sustentação de infraestrutura de TIC em terceiro nível, a UFMA busca o pleno atendimento ao Objetivo 01 do referido plano, que consiste em implementar estratégias contínuas para racionalização e consumo consciente de bens e serviços, garantindo que a infraestrutura tecnológica seja gerida de forma a evitar desperdícios e otimizar a vida útil dos ativos de rede e sistemas.

A natureza contínua da prestação de serviços e o monitoramento 24x7 propostos asseguram que o funcionamento de sistemas críticos, como o SIGAA e o SEI, ocorra com o máximo aproveitamento técnico, mitigando a necessidade de deslocamentos físicos desnecessários por meio da priorização do atendimento remoto (1º Nível). Essa abordagem não apenas cumpre as exigências de qualidade e desempenho definidas pela Portaria SGD/MGI nº 1070, como também consolida o papel da universidade como agente de inovação e desenvolvimento sustentável. Portanto, a empresa contratada deverá adotar práticas que corroborem com as metas de sustentabilidade da UFMA, assegurando que o suporte técnico contribua diretamente para a excelência acadêmica e administrativa, mantendo o foco no consumo consciente e na preservação dos recursos institucionais.

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares e os anexos deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na **Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários**, baseada em um modelo de contratação de serviços de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço - NMS.

Escopo Detalhado da Solução

3.3. A prestação dos serviços será estruturada em três camadas operacionais distintas e complementares, operando sob o conceito de Ponto Único de Contacto (PUC):

3.3.1. **Central de Atendimento (Nível 1):** Operação de Service Desk multicanal para recepção, registro, triagem e resolução remota de incidentes e requisições. Deverá operar com ferramentas de automação e base de conhecimento para maximizar o índice de solução no primeiro contato.

3.3.2. **Suporte Técnico Local (Nível 2):** Equipes presenciais distribuídas nos 9 campi da UFMA para atendimento a todas as estações de trabalho, periféricos e ativos de rede locais, garantindo a continuidade das atividades acadêmicas e administrativas.

3.3.3. **Sustentação de Infraestrutura (Nível 3):** Corpo técnico de alta especialização para administração do ecossistema SIG-UFMA (SIGAA, SIPAC, SIGRH, SIGADMIN), gestão de bases de dados (DBA), redes de comunicação, segurança cibernética e ambientes virtualizados/containers.

3.3.4. **Monitoramento Proativo (NOC):** Centro de Operações de Rede operando em regime 24x7x365, responsável pela detecção e alerta precoce de falhas em serviços críticos.

3.4. A escolha desta solução fundamenta-se na sua capacidade de transferir a responsabilidade operacional para a contratada, permitindo que a AGETIC foque na gestão estratégica e na transformação digital institucional. A solução diferencia-se das demais pela

sua **resiliência técnica** — ao garantir especialistas para a sustentação do N3 que a universidade não possui em seu quadro funcional — e pela sua **aderência normativa**, mitigando riscos de apontamentos por órgãos de controle ao utilizar o modelo padrão do Poder Executivo Federal.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

- 4.1.1. **Central de Atendimento de 1º Nível (N1):** Estabelecimento de um Ponto Único de Contacto (PUC) para recepção, registro e triagem de solicitações, visando a resolução célere de incidentes remotos e a melhoria da satisfação do utilizador;
- 4.1.2. **Suporte Técnico de 2º Nível (N2):** Atendimento presencial e de campo para manutenção de hardware, software e suporte direto às estações de trabalho e dispositivos de TIC nas dependências da universidade;
- 4.1.3. **Sustentação Especializada de 3º Nível (N3):** Operação técnica avançada da infraestrutura crítica, incluindo a administração de bases de dados, gestão de redes de comunicação, segurança cibernética, servidores, sistemas de backup e webconferências;
- 4.1.4. **Monitoramento de Serviços de TIC (NOC):** Acompanhamento proativo, em regime de 24x7x365, da disponibilidade e desempenho dos ativos de rede e sistemas, permitindo a detecção de falhas antes que estas afetem os processos de negócio;
- 4.1.5. **Garantia da Disponibilidade:** Redução do tempo de interrupção dos serviços de TIC através de um monitoramento proativo e sustentação técnica especializada, garantindo a disponibilidade, integridade, resiliência e continuidade dos serviços tecnológicos críticos para o bom funcionamento da UFMA;
- 4.1.6. **Eficiência Operacional:** Automação de processos de suporte e utilização de uma base de conhecimento atualizada para reduzir o tempo médio de resposta (SLA);
- 4.1.7. **Fortalecimento da Governança:** Liberação da equipe interna para focar em projetos de transformação digital e inovação previstos no objetivo OB2 do PDTIC vigente; e
- 4.1.8. **Conformidade e Segurança:** Garantia da integridade e proteção dos dados institucionais, em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e às políticas de segurança da informação da UFMA.

### Requisitos de Capacitação

4.2. Sempre que necessário a CONTRATADA deverá realizar treinamentos da CONTRATANTE e dos seus colaboradores para serviços e tecnologias que forem implantados durante a execução contratual. Os treinamentos deverão ser executados, como segue:

- 4.2.1. A carga horária deverá ser acordada junto à CONTRATANTE.
- 4.2.2. Serão realizados nas modalidades presencial ou remoto de acordo com a orientação da CONTRATANTE.
- 4.2.3. Quando presenciais, são realizados nas dependências da CONTRATANTE.
- 4.2.4. Quando necessário, entregar materiais didáticos referente ao assunto do treinamento.
- 4.2.5. Os instrutores deverão ter experiência comprovada sobre o assunto do treinamento.
- 4.2.6. O ambiente tecnológico será providenciado pela CONTRATANTE.

### Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis, como a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

### Requisitos de Manutenção

4.4. Este requisito não se aplica a este Termo de Referência, uma vez que o objeto da pretendida contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de TI, como também de suporte à própria infraestrutura de TI, os quais, conforme a necessidade, poderão/deverão ser executados presencial ou remotamente.

## Requisitos Temporais

4.5. São requisitos temporais os prazos definidos no ANEXO F - Verificação da Qualidade dos Serviços e estes estarão relacionados aos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços Preliminar (ANEXO J - Catálogo de Serviços), além de diversos prazos relacionados aos processos de trabalho e requisitos administrativos presentes neste Termo de Referência.

## Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante.

### Atuação Conjunta na Análise de Impacto (RIPD)

4.6.1. A Contratada deverá atuar conjuntamente com o Encarregado de Dados (DPO) e a equipe de Segurança da Informação do Órgão na elaboração e atualização do **Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD)**, fornecendo informações detalhadas sobre o fluxo de tratamento de dados realizado pela Central de Serviços.

4.6.2. A Contratada deve colaborar na identificação de medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de riscos que garantam o cumprimento dos princípios da LGPD em todo o ciclo de vida do atendimento ao usuário.

### Avaliação Periódica de Riscos

4.6.3. A Contratada deverá realizar e apresentar ao Órgão, com periodicidade semestral, um relatório de **Análise/Avaliação de Riscos de Segurança e Privacidade** especificamente voltada à operação da Central de Serviços (N1, N2, N3 e NOC).

4.6.4. O relatório deve contemplar a identificação de ameaças, vulnerabilidades operacionais e o plano de ação para correção de eventuais desvios identificados.

### Documentação de Arquitetura e Controles

4.6.5. A Contratada deverá fornecer e manter atualizada a documentação técnica que descreve a **arquitetura física e lógica** da Solução de TIC utilizada na prestação dos serviços (ferramentas de ITSM, sistemas de monitoramento de rede, etc.).

4.6.6. Deverá ser entregue uma matriz descritiva dos **controles de segurança e privacidade** implementados, abrangendo controles administrativos (políticas), técnicos (criptografia, firewalls, MFA) e físicos (controle de acesso às salas de N2 e NOC).

### Preservação de Evidências e Resposta a Incidentes

4.6.7. A Contratada deverá instituir controles específicos para a **coleta e preservação de evidências digitais** decorrentes de incidentes de segurança ou violações de privacidade, garantindo a custódia e a integridade dos dados para fins de auditoria e investigação forense, conforme as normas ISO/IEC 27037 e 27042.

4.6.8. Em caso de incidentes, a Contratada deve assegurar que a "cadeia de custódia" não seja rompida durante a triagem inicial realizada pelos níveis N1, N2 ou N3.

### Segurança de Redes Corporativas e Conectividade

4.6.9. A Contratada deve implementar procedimentos específicos para assegurar o nível adequado de segurança nas comunicações entre a sua infraestrutura e a rede corporativa do Órgão, utilizando túneis criptografados (VPN) e autenticação mútua.

4.6.10. É obrigatória a segregação lógica das redes utilizadas pela equipe de suporte, impedindo que dispositivos da Contratada acessem segmentos da rede do Órgão que não sejam estritamente necessários à execução das tarefas contratuais.

### Política de Backup e Gestão de Logs

4.6.11. A Contratada deverá manter política de **backup e retenção** rigorosa para todas as informações relativas à execução do contrato, incluindo bases de chamados, gravações de sessões de suporte e logs de auditoria.

4.6.12. Os **registros de log** da solução contratada (quem acessou, quando e o que fez) devem ser armazenados por um período mínimo de 6 meses, garantindo a impossibilidade de alteração ou exclusão desses registros (Logs Imutáveis).

4.6.13. A Contratada deve garantir a disponibilidade dos logs para consulta imediata pelo Órgão sempre que houver suspeita de irregularidade ou necessidade de auditoria externa.

## Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

## Requisitos Culturais, Éticos e de Idioma

4.7.1. Todos os serviços prestados, bem como a interface da ferramenta de ITSM, manuais, bases de conhecimento e relatórios, deverão obrigatoriamente estar em **língua portuguesa (Brasil)**, utilizando terminologia técnica padronizada e linguagem clara e acessível (Linguagem Simples), evitando jargões excessivos que dificultem a compreensão pelos usuários.

4.7.2. A equipe da Contratada deverá observar os costumes e protocolos de tratamento da Administração Pública e do ambiente acadêmico, pautando o atendimento pela impessoalidade, urbanidade e respeito à hierarquia funcional do Órgão.

4.7.3. A Solução de TIC (especialmente o portal de abertura de chamados) deve garantir acessibilidade digital para pessoas com deficiência, em conformidade com o **eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico)** e a Lei nº 13.146/2015.

4.7.4. A Contratada deverá possuir e dar publicidade ao seu Código de Conduta Ética, proibindo qualquer forma de assédio moral ou sexual, discriminação de raça, orientação sexual, religião ou opinião política no ambiente de trabalho.

4.7.5. Os técnicos devem atuar como agentes de transformação digital, auxiliando os usuários não apenas na resolução de problemas, mas na adoção de boas práticas de uso dos sistemas institucionais (SIGAA, SIPAC, SIGRH, SEI), promovendo a literacia digital na Instituição.

4.7.6. Conforme a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), a Contratada deve manter mecanismos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades, garantindo a transparência total na relação público-privada.

## Requisitos Ambientais

4.7.7. A execução dos serviços deve observar as diretrizes de "TI Verde" previstas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da CGU/AGU, priorizando a racionalização de recursos naturais e a redução de poluentes.

4.7.8. A Contratada deverá apoiar o Órgão na operacionalização da logística reversa de componentes de TI substituídos no suporte N2 (baterias, toners, periféricos), garantindo que o descarte final seja realizado por empresas licenciadas, conforme a Lei nº 12.305/2010.

4.7.9. A Contratada deverá priorizar fluxos de trabalho digitais, eliminando o uso de papel para ordens de serviço e relatórios, utilizando assinaturas eletrônicas baseadas em certificados ICP-Brasil.

## Requisitos Sociais e de Dignidade no Trabalho

4.7.10. A Contratada deve garantir que nenhum de seus colaboradores seja submetido a condições de trabalho análogas à escravidão ou trabalho infantil, além de observar rigorosamente as normas de saúde e segurança do trabalho (especialmente a **NR-17** para teleatendimento/N1).

4.7.11. A Contratada deverá manter políticas ativas contra a discriminação no ambiente de trabalho e envidar esforços para que a composição de suas equipes reflita a diversidade social (raça, gênero e inclusão de PcD), em linha com a função social do contrato administrativo.

4.7.12. Em consonância com a Portaria SGD/MGI nº 1070/2023, a Contratada deve incentivar a atualização técnica contínua de seus colaboradores, permitindo a participação em treinamentos e exames de certificação que agreguem valor ao serviço prestado ao Órgão.

## Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.8. Este requisito não se aplica a este Termo de Referência, uma vez que o objeto da pretendida contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de TI, como também de suporte à própria infraestrutura de TI, os quais, conforme a necessidade, poderão/deverão ser executados presencial ou remotamente.

## Requisitos de Garantia e Manutenção

4.9. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

## Requisitos de Experiência Profissional

4.10. Os requisitos de Experiência Profissional estão elencados no ANEXO G – Requisitos de Qualificação Técnica.

## Requisitos de Formação da Equipe

4.11. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir, de acordo com a Portaria SGD/MGI 1.070/2023:

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

| Perfil | Código   | Profissional de Referência                                                       | Quantidade |
|--------|----------|----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| GER    | GERSUP   | Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação                           | 1          |
| N1     | TECSUP   | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno                  | 3          |
| N2     | TECMAN   | Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno                       | 26         |
| N3     | TECSUP   | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno - <b>NOC</b>     | 4          |
| N3     | GERINF   | Gerente de Infraestrutura de tecnologia da informação                            | 1          |
| N3     | ASUPCOMP | Analista de suporte computacional Pleno - <b>Armazenamento e Backup de Dados</b> | 1          |
| N3     | ADB      | Administrador de banco de dados Sênior                                           | 1          |
| N3     | ASO      | Administrador de Sistemas Operacionais Pleno - <b>LINUX</b>                      | 1          |
| N3     | ASO      | Administrador de Sistemas Operacionais Pleno - <b>WINDOWS</b>                    | 1          |
| N3     | ARED     | Analista de redes e comunicação de dados Pleno                                   | 2          |
| N3     | TECRED   | Técnico de Rede Pleno                                                            | 2          |
| N3     | ASISA    | Analista de Sistemas de Automação Pleno                                          | 1          |
| N3     | CLOUD    | Especialista em Cloud Pleno - <b>E VIRTUALIZAÇÃO</b>                             | 1          |
| N3     | ASEG     | Administrador em Segurança da Informação Sênior                                  | 1          |

### Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.12. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.
- 4.13. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.
- 4.14. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 12 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica.
- 4.15. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

### Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

- 4.16. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:
- 4.16.1. A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE, o uso obrigatório de crachás de identificação;
- 4.16.2. O acesso às dependências da Universidade e Datacenter fora do horário comercial, devem ser solicitados por e-mail com antecedência mínima de 24 horas, exceto em situações extremas de indisponibilidade dos serviços;
- 4.16.3. Os acessos às dependências dos datacenters da UFMA devem ser solicitados por e-mail com antecedência mínima de 24 horas independentemente do horário de acesso, exceto em situações extremas de indisponibilidade dos serviços;
- 4.16.4. A Contratada assume a condição de Operadora de Dados no âmbito da prestação dos serviços, devendo processar dados pessoais estritamente para a finalidade de suporte técnico e atendimento aos usuários, sob as instruções do Órgão Contratante (Controlador).
- 4.16.5. É vedada a utilização de dados pessoais dos usuários (nome, CPF, e-mail, telefone, logs de acesso) para fins comerciais, publicitários ou qualquer outra finalidade alheia ao escopo deste Termo de Referência.
- 4.16.6. A Contratada deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar, com a respectiva identificação do técnico responsável, para fins de auditoria.
- 4.16.7. O acesso aos sistemas e à infraestrutura do Órgão será regido pelo Princípio do Menor Privilégio, limitando as permissões dos técnicos ao estritamente necessário para a resolução do chamado ou monitoramento do ativo.
- 4.16.8. A Contratada deverá notificar formalmente a Fiscalização do Contrato em até 24 (vinte e quatro) horas sobre o desligamento de qualquer colaborador da equipe, para a imediata revogação de acessos lógicos e físicos.
- 4.16.9. É terminantemente proibido o compartilhamento de credenciais de acesso (logins e senhas) entre os membros da equipe de Service Desk ou com terceiros.

- 4.16.10. Todos os profissionais alocados na prestação do serviço deverão assinar o **Termo de Ciência e o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo**, conforme modelo da AGU, antes do início das atividades, conforme Encartes I e II.
- 4.16.11. A obrigação de sigilo subsiste mesmo após o término do vínculo contratual do profissional com a Contratada ou após o encerramento do contrato administrativo.
- 4.16.12. Todo acesso remoto realizado para suporte técnico (N1 e N3) deve ser obrigatoriamente efetuado por meio de ferramentas que permitam a **rastreabilidade e auditoria (logs)**, sendo recomendável, quando tecnicamente viável, a gravação da sessão de suporte.
- 4.16.13. A Contratada deverá assegurar que as estações de trabalho utilizadas por seus técnicos (especialmente em regime remoto ou sobreaviso) possuam software antivírus atualizado, firewall ativo e sistema operacional com os últimos patches de segurança aplicados.
- 4.16.14. Nas atividades de N2 (suporte presencial), a Contratada deve observar a política de **"Mesa Limpa" e "Tela Limpa"**, garantindo que informações sensíveis de usuários não fiquem expostas após o atendimento.
- 4.16.15. A Contratada deverá comunicar ao **ETIR (Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes)** do Órgão, de forma imediata, qualquer suspeita ou confirmação de incidente de segurança, vazamento de dados ou acesso não autorizado que tenha conhecimento no exercício de suas funções.
- 4.16.16. O monitoramento de tráfego e infraestrutura realizado pela equipe de NOC deve respeitar a privacidade das comunicações, sendo vedada a inspeção de conteúdo de pacotes de dados de usuários, salvo por determinação expressa da área de Segurança da Informação do Órgão para fins de investigação de incidentes.
- 4.16.17. As ferramentas de monitoramento devem possuir controle de acesso baseado em perfis (RBAC), garantindo que apenas técnicos autorizados visualizem métricas críticas da infraestrutura.
- 4.16.18. A Contratada deverá fornecer, sempre que solicitado, evidências de que seus processos internos de gestão de pessoal (contratação e desligamento) seguem rígidos critérios de background check (verificação de antecedentes).
- 4.16.19. Ao configurar novos ativos de rede ou estações de trabalho (N2/N3), a Contratada deverá aplicar as configurações de segurança mais restritivas (Hardening), garantindo que apenas os serviços necessários ao negócio estejam ativos, conforme as recomendações do Guia de Segurança da SGD.

## Vistoria

- 4.17. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08:00 horas às 17:00 horas.
- 4.18. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.
- 4.19. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 4.19.1. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para abertura da licitação.
- 4.19.2. O endereço de vistoria é o Av. dos Portugueses, nº 1966, Bacanga, São Luís - MA, CEP: 65085-580, no horário: 08:00h às 17:00h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.
- 4.19.3. O agendamento da vistoria deverá ser realizado na Agência de Tecnologia da Informação, pelo telefone: (98) 3272 8082 ou (98) 3272 8087 ou e-mail: gab.agetec@ufma.br
- 4.20. Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 4.21. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o Contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

## Sustentabilidade

- 4.22. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:



- 4.22.1. A Contratada deverá realizar a triagem e a destinação temporária de componentes substituídos nas atividades de suporte presencial (N2), tais como periféricos, baterias e toners, comprovando a regularidade da ação mediante a apresentação de Relatório Trimestral de Resíduos, acompanhado dos respectivos comprovantes de entrega ao setor de logística reversa do Órgão ou entidade de reciclagem licenciada;
- 4.22.2. É obrigação das equipes de suporte (N1 e N2) a aplicação de perfis de economia de energia (Power Management) em todas as estações de trabalho e dispositivos atendidos, devendo a execução desta medida ser atestada obrigatoriamente por meio de campo específico de conferência (checklist) no encerramento de cada chamado na ferramenta de ITSM, sujeito à auditoria por amostragem via GPO pela Fiscalização; e
- 4.22.3. A execução dos serviços deverá ser integralmente digital, sendo vedada a utilização de ordens de serviço ou relatórios em suporte físico (papel), cuja comprovação de conformidade e validação para fins de faturamento dar-se-á exclusivamente por meio de documentos nato digitais.

Subcontratação

4.23. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.24. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar

Informações relevantes para o dimensionamento E/OU apresentação da proposta

4.25. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.25.1. Levantamento do Ambiente

4.25.1.1 Equipamentos

| Equipamento                      | Quantidade | Tipo    |
|----------------------------------|------------|---------|
| Servidor                         | 24         | Físico  |
| Servidor                         | 712        | Virtual |
| Centrais Telefônicas             | 9          | Físico  |
| Switch                           | 571        | Físico  |
| VLAN                             | 166        | Virtual |
| Access Point                     | 892        | Físico  |
| Firewall                         | 8          | Físico  |
| Firewall                         | 12         | Virtual |
| Storage                          | 5          | Físico  |
| Blade                            | 1          | Físico  |
| Backup                           | 2          | Físico  |
| Impressoras                      | 84         | Físico  |
| Câmeras                          | 252        | Físico  |
| Estações de Trabalho e notebooks | 6.815      | Físico  |

4.25.1.2. Softwares

| Sigla do Sistema | Nome do Sistema                                            | Área                   |
|------------------|------------------------------------------------------------|------------------------|
| SIGAA            | Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas       | Sistema para área fim  |
| SIGRH            | Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos            | Sistema para área meio |
| SIPAC            | Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos | Sistema para área meio |
| SigEventos       | Sistema Integrado Gestão de Eventos                        | Sistema para área fim  |
| Polare           | Sistema Eletrônico do Programa de Gestão de Trabalho       | Sistema para área meio |
| SEI              | Sistema Eletrônico de Informações                          | Sistema para área meio |
| SigAdmin         | Sistema de Administração dos Sistemas (Técnica e Gestão)   | Sistema para área meio |
| Mara             | Mara                                                       | Sistema para área fim  |

|                               |                                            |                       |
|-------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------|
| Centrais de Atendimento       | Gerenciador Livre de Parque de Informática | Sistema para área fim |
| Sistema de Votação Eletrônica | Helios Voting                              | Sistema para área fim |

#### 4.25.2. Levantamento de Usuários Ativos

Coleta realizada em 02/02/2026.

| Campus       | TAE   | Docente | Discente |
|--------------|-------|---------|----------|
| São Luís     | 1.357 | 2.021   | 27.767   |
| Codó         | 22    | 37      | 594      |
| Chapadinha   | 26    | 84      | 863      |
| Pinheiro     | 48    | 130     | 1.298    |
| Imperatriz   | 72    | 237     | 2.631    |
| Bacabal      | 21    | 63      | 796      |
| Grajaú       | 15    | 28      | 280      |
| São Bernardo | 15    | 66      | 710      |
| Balsas       | 16    | 39      | 263      |

Fonte: Sistemas institucionais (SIGAA, SIGRH).

#### 4.25.3. Levantamento do histórico de chamados

4.25.3.1. **2024:** 23.629

4.25.3.2. **2025:** 19.712

#### 4.25.4. Definição do local de prestação dos serviços

| Categoria de Serviço                            | Local de Prestação dos Serviços                                                                                |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suporte ao usuário - 1º Nível de Atendimento    | Ambiente da CONTRATADA.                                                                                        |
| Suporte ao usuário - 2º Nível de Atendimento    | Campus das unidades: São Luís, Imperatriz, Chapadinha, Pinheiro, Balsas, Bacabal, Codó, São Bernardo e Grajaú. |
| Suporte Especializado - 3º Nível de Atendimento | Campus São Luís.                                                                                               |
| Monitoramento de serviços de TIC                | Ambiente da CONTRATADA.                                                                                        |

#### 4.25.4.1. Horários de Funcionamento Administrativo dos Câmpus

| Campus       | Horário inicial | Horário final |
|--------------|-----------------|---------------|
| São Luís     | 08:00           | 18:00         |
| Codó         | 08:00           | 18:00         |
| Chapadinha   | 08:00           | 18:00         |
| Pinheiro     | 08:00           | 18:00         |
| Imperatriz   | 08:00           | 18:00         |
| Bacabal      | 08:00           | 18:00         |
| Grajaú       | 08:00           | 18:00         |
| São Bernardo | 08:00           | 18:00         |
| Balsas       | 08:00           | 18:00         |

#### 4.25.4.2. Horários de Funcionamento Acadêmico dos Cursos por Câmpus

| Campus       | Matutino | Vespertino | Noturno |
|--------------|----------|------------|---------|
| São Luís     | X        | X          | X       |
| Codó         |          | X          | X       |
| Chapadinha   | X        | X          | X       |
| Pinheiro     | X        | X          | X       |
| Imperatriz   | X        | X          | X       |
| Bacabal      | X        | X          | X       |
| Grajaú       |          |            | X       |
| São Bernardo |          | X          | X       |
| Balsas       |          | X          | X       |

4.25.4.2.1. Legenda

| Matutino  |                   |                    |
|-----------|-------------------|--------------------|
| Sigla     | Horário de início | Horário de término |
| M1        | 07:30             | 08:20              |
| M2        | 08:20             | 09:10              |
| Intervalo | 09:10             | 09:20              |
| M3        | 09:20             | 10:10              |
| M4        | 10:10             | 11:00              |
| M5        | 11:10             | 12:00              |
| M6        | 12:00             | 12:5               |

| Vespertino |                   |                    |
|------------|-------------------|--------------------|
| Sigla      | Horário de início | Horário de término |
| T1         | 13:10             | 14:00              |
| T2         | 14:00             | 14:50              |
| T3         | 14:50             | 15:40              |
| Intervalo  | 15:40             | 15:50              |
| T4         | 15:50             | 16:40              |
| T5         | 16:50             | 17:40              |
| T6         | 17:40             | 18:30              |

| Noturno   |                   |                    |
|-----------|-------------------|--------------------|
| Sigla     | Horário de início | Horário de término |
| N1        | 18:30             | 19:20              |
| N2        | 19:20             | 20:10              |
| Intervalo | 20:10             | 20:20              |
| N3        | 20:20             | 21:10              |
| N4        | 21:10             | 22:00              |

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

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

## 5.2. São obrigações do CONTRATADO:

- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à 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 pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### Condições de execução

#### 6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- 6.1.1. Início da execução do objeto: 30 dias da assinatura do contrato.
- 6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho serão apresentados nas seções: Período de Transição, Período de Adaptação, Operacional, Estabilização dos Serviços e Solução de TIC, Execução normal (rotina), Formas de transferência de conhecimento, Procedimentos de transição e finalização do contrato e Finalização.
- 6.1.3. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica da equipe de fiscalização do contrato, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com os níveis mínimos de serviços e demais requisitos exigidos neste Termo de Referência;
- 6.1.4. Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato;
- 6.1.5. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis;
- 6.1.6. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a Contratante apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela CONTRATANTE;
- 6.1.7. A UFMA poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica;
- 6.1.8. Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC;
- 6.1.9. Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados pela CONTRATANTE.

6.1.10. A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e NMS definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros;

6.1.11. No caso de incidentes causados por terceiros, o tempo de disponibilidade poderá ser abonado para efeitos de cálculo do NMS até o momento em que a CONTRATADA tenha as condições técnicas de restabelecer o serviço sem dependência de terceiros, situação na qual deverá demonstrar por meio de relatório detalhado com evidências;

6.1.12. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários;

6.1.13. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos neste Termo de Referência;

6.1.14. Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento;

6.1.15. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas /Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência;

6.1.16. No caso de a CONTRATANTE detectar alguma falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser corrigidos sem qualquer tipo de ônus para a CONTRATANTE, se o serviço estiver dentro do prazo de garantia contratual;

6.1.17. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no Contrato;

6.1.18. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos /softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE;

6.1.19. Caso ocorra algum impedimento à CONTRATADA executar seus serviços no ambiente tecnológico da CONTRATANTE, por razões que não sejam de sua responsabilidade, a remuneração do período de impedimento será proporcional à média dos últimos 3 (três) meses do serviço impedido.

6.1.20. Durante a execução do contrato, a CONTRATANTE, sempre que julgar conveniente e oportuno, revisará os padrões mínimos de qualidade, com o objetivo de adequação à realidade da execução contratual;

6.1.21. A prestação dos serviços de Central de Serviços observará a estratégia multicanal (voz, web, e-mail e chatbot), devendo a CONTRATADA implementar e manter os meios de acesso conforme as diretrizes, fluxos e requisitos de disponibilidade estabelecidos no ANEXO B - CANAIS DE ATENDIMENTO.

6.1.22. Para a viabilização do canal de voz, a CONTRATADA deverá prover infraestrutura de telefonia IP (PABX Virtual/Nuvem) que atenda integralmente às ESPECIFICAÇÕES DA CENTRAL TELEFÔNICA detalhadas no ANEXO C, garantindo a integração com o sistema de ITSM e a segurança do tráfego de voz.

6.1.23. A infraestrutura tecnológica destinada ao suporte remoto e ao monitoramento 24x7 deverá observar os requisitos mínimos de redundância elétrica, conectividade e segurança física especificados no ANEXO H - Declaração de Infraestrutura Mínima.

#### **As atividades de execução do contrato compreendem:**

##### **Período de Transição**

6.1.24. Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução em até 30 dias. A iniciação do contrato, somente poderá ocorrer com autorização expressa da UFMA;

6.1.25. O intervalo de tempo entre o início da vigência do contrato e o efetivo início da sua execução, no contexto desta contratação é denominado TRANSIÇÃO. A transição é o processo caracterizado pela passagem de conhecimento sobre a especificidade do ambiente de TIC da CONTRATANTE e da execução dos serviços técnicos, na qual a equipe técnica da UFMA realiza essa passagem de conhecimento para a CONTRATADA;

- 6.1.26. A transição deverá ocorrer por meio de reuniões formais com elaboração de Atas e a participação de integrantes técnicos da contratada, dos prepostos, da equipe técnica da Universidade e dos fiscais técnicos;
- 6.1.27. Será realizada uma reunião de alinhamento específica para a transição, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a reunião inicial do contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no CONTRATO, EDITAL e SEUS ANEXOS, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços;
- 6.1.28. O objetivo da transição é transferir os serviços para a CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos serviços e usuários de TI e deverá estar concluída antes do efetivo início da execução do contrato;
- 6.1.29. A CONTRATADA não fará jus a qualquer pagamento por parte da UFMA em virtude das atividades realizadas no período de Transição;
- 6.1.30. É responsabilidade da CONTRATADA apresentar as informações recebidas durante o repasse para todos os demais integrantes de sua equipe que irão executar os serviços objeto desta licitação;
- 6.1.31. Ainda durante a transição contratual a CONTRATADA deverá tomar suas providências para alocação de equipe e submetê-la ao processo de habilitação a cargo da equipe de fiscalização do contrato. Também deverá tomar todas as demais providências para a adequada inicialização do contrato, tais como, disponibilizar materiais necessários e fornecer informações dos profissionais para cadastro e criação de conta de rede;
- 6.1.32. Ao final do período de transição contratual a CONTRATADA deverá emitir e entregar ao gestor do contrato a Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional;
- 6.1.33. A transição irá se encerrar no dia útil anterior ao início da execução dos serviços.

### **Período de Adaptação Operacional**

- 6.1.34. O período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL trata da fase em que a CONTRATADA, já em condições de executar os serviços, o faz, podendo incorrer em precariedade, haja vista ainda não ter total domínio dos processos, procedimentos, normas, diretrizes, estabelecidas pela UFMA;
- 6.1.35. O período de adaptação operacional compreenderá desde o dia do efetivo início da execução do contrato até o último dia do terceiro mês subsequente. Ou seja, compreenderá no máximo 3 meses completos;
- 6.1.36. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA terá 45 dias após o início da execução do contrato, para implantar e configurar as ferramentas de monitoramento e ITSM para atender a todos os indicadores previstos neste certame. Até a data de entrega dessas ferramentas, limitados até o 45º dia, não serão aplicadas glosas referentes ao não atendimento dos NMS exigidos que dependam dessas ferramentas;
- 6.1.37. A partir do 1º dia útil após a entrega das ferramentas citadas no item anterior, as glosas passam a ser aplicáveis para todos os indicadores previstos, com uma margem de tolerância 20% menor em relação ao NMS exigido, até o término do último dia do período de adaptação operacional. Excetua-se a essa tolerância o Índice de disponibilidade de um ambiente/serviço da CONTRATANTE, que terá NMS conforme ANEXO F;
- 6.1.38. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC, conforme detalhado em subitem próprio deste documento;
- 6.1.39. Para o processo de estabilização deverá alocar pelo menos 1 (um) profissional para cada torre de serviço de Operação de TIC em horário de funcionamento da Administração. Essa exigência se manterá até que todas as Estabilizações referentes a cada torre de serviço sejam concluídas;
- 6.1.40. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá instalar ou configurar a solução de monitoração proposta, bem como implementar a monitoração de todos os serviços de TI;
- 6.1.41. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços Preliminar e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada pela UFMA, conforme ANEXO J - Catálogo de Serviços e Matriz de Prioridades;
- 6.1.42. Caso a CONTRATADA não realize as atividades que devem ser executadas durante o período de Adaptação Operacional, estará sujeita às sanções cabíveis;
- 6.1.43. No caso de renovação da vigência contratual o período de Adaptação Operacional não se repetirá.

### **Estabilização dos Serviços e Solução de TIC**

- 6.1.44. A Estabilização dos Serviços e Soluções de TI, daqui em diante referenciada somente como Estabilização, compreende atividades de absorção das condições de operação e implantação desses no ambiente tecnológico da Universidade, bem como

realizar atividades de ajustes e padronizações que vierem a ser necessárias para que a CONTRATADA garanta a entrega da disponibilidade dos serviços de TI e o atendimento dos chamados dos usuários dentro dos padrões de NMS estabelecidos;

6.1.45. A Estabilização deverá contemplar no mínimo os seguintes aspectos: descrição da solução ou serviço de TIC, suas características implementadas no ambiente de TIC, o público alvo, monitoração adequada, rotinas de backup e contingência, desenho da arquitetura de cada serviço, registro de eventos de auditoria, atribuição de torre de serviço e equipe técnica qualificada;

6.1.46. Ao final da execução das atividades de Estabilização de cada solução ou serviço de TI a CONTRATADA deverá emitir um TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TI. O Termo de Estabilização deverá conter evidências de verificação, revisão e ajustes dos aspectos que o compõe;

6.1.47. O termo de que trata o item anterior deverá ser emitido em 2 vias e precisará ser aceito pela equipe de fiscalização do contrato, que poderá levantar questionamentos técnicos e demandar ajustes;

6.1.48. O termo de Estabilização deverá ser emitido individualmente para cada solução ou serviço de TI e deverá ser entregue tão logo a CONTRATADA conclua as atividades de Estabilização;

6.1.49. A Estabilização para todos os serviços e soluções de TI deverá ser realizada durante o período de inicialização e adaptação operacional, inclusive com a entrega do respectivo Termo;

6.1.50. A Estabilização de qualquer serviço ou solução de TI, após o prazo estipulado, ensejará multa conforme previsão no item de “Sanções”.

### **Materiais a serem disponibilizados**

6.1.51. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário conforme ANEXO D.

### **Execução normal (rotinas)**

#### **Central de Serviços**

6.1.52. O funcionamento da Central de Serviços que executará as atividades de atendimento das ligações telefônicas, registro dos chamados, resolução de chamados elegíveis, esclarecimento de dúvidas, acesso remoto a equipamentos institucionais de TIC, gestão de processos, gestão de contrato, qualidade, entre outras atividades necessárias observarão as diretrizes técnicas estabelecidas no ANEXO A - Central de Serviços.

6.1.53. A contratada deverá, a partir da data de assinatura do CONTRATO, possuir Certificado ISO 20000 dentro do prazo de validade ou em processo de certificação, emitido por entidade credenciada como certificadora de qualidade reconhecida pelo INMETRO.

#### **Canais de Atendimento**

6.1.54. A abertura de chamados deve possuir abordagem multicanal para garantir acessibilidade aos usuários da Central de Serviços. O detalhamento técnico, os fluxos de entrada e as regras de disponibilidade de cada canal de comunicação seguem as diretrizes estabelecidas no ANEXO B - Canais de Atendimento. A CONTRATADA deverá fornecer a suas expensas uma Solução de Gerenciamento do PABX/DAC, bem como o serviço de URA (Unidade de Resposta Audível) conforme ANEXO C - Especificação da Central Telefônica.

#### **Serviços de Suporte Presencial**

6.1.55. Trata da prestação de serviços de suporte técnico por meio de atendimento presencial em 2º Nível aos equipamentos e usuários de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários da CONTRATANTE. O regime de trabalho e as escalas de atendimento presencial deverão observar rigorosamente o disposto no ANEXO D - Serviços de Suporte Presencial.

#### **Serviços de Sustentação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC**

6.1.56. Os serviços de sustentação de alta complexidade e o monitoramento proativo dos ativos de TIC deverão ser executados conforme as diretrizes, torres de especialidade e rotinas estabelecidas no ANEXO E – Serviços de Sustentação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC.

6.1.57. A execução abrangerá a operação do NOC (Network Operations Center) em regime 24x7 e a atuação das torres de Sustentação N3, observando os fluxos de escalonamento e as janelas de manutenção definidas tecnicamente no referido anexo.

6.1.58. A CONTRATADA deverá assegurar que as intervenções em ambiente de produção sigam estritamente o rito de Gestão de Mudanças e os protocolos de segurança descritos no ANEXO E, garantindo a integridade dos dados e a continuidade dos sistemas estruturantes da UFMA.

6.1.59. O regime de sobreaviso para incidentes de prioridade crítica, fora do horário de expediente regular, será acionado e prestado conforme os critérios de prontidão e tempos de resposta detalhados no ANEXO E - Serviços de Sustentação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC.

6.1.60. A CONTRATADA deverá configurar a ferramenta de ITSM e os fluxos de atendimento para garantir prioridade de tratamento (SLA diferenciado) para as autoridades e setores estratégicos da UFMA, conforme relação constante no ANEXO I – LISTA DE USUÁRIOS PRIORITÁRIOS.

## **Prestação de contas dos serviços**

6.1.61. O Contratado deverá realizar mensalmente a prestação de contas dos serviços executados com base no Encarte III – MODELO DE RELATÓRIO DE INDICADORES E DESEMPENHO que devem ser avaliados periodicamente pela fiscalização do contrato juntamente com outros instrumentos de fiscalização cabíveis quanto ao cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

## **Formas de transferência de conhecimento**

6.1.62. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

### **6.1.62.1. Documentação Técnica e Operacional:**

6.1.62.1.1 O Contratado deverá manter atualizada e entregar à Contratante ou empresa por ela designada, toda a documentação produzida ou alterada em decorrência da execução dos serviços, incluindo manuais de configuração de ativos, diagramas de rede e topologias de infraestrutura.

6.1.62.1.2 Deverão ser entregues os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) detalhando as rotinas de backup, restauração, monitoramento de servidores e protocolos de segurança da informação.

6.1.62.1.3 A base de conhecimento de erros conhecidos e soluções de contorno (workarounds) deve ser exportada e entregue em formato interoperável ao final do contrato ou sempre que solicitado.

### **6.1.62.2. Treinamento e Repasse Técnico:**

6.1.62.2.1. O Contratado deverá realizar sessões de treinamento técnico e repasse de conhecimento para a equipe técnica da Contratante ou empresa por ela designada, com o objetivo de garantir a autonomia da Contratante na gestão da infraestrutura.

6.1.62.2.2. O treinamento deverá abranger as ferramentas de gerenciamento e monitoramento utilizadas na prestação do serviço, bem como as configurações específicas implementadas no ambiente da Contratante.

6.1.62.2.3. As sessões de repasse de conhecimento deverão ser registradas em listas de presença, detalhando o conteúdo ministrado e os servidores participantes.

### **6.1.62.3. Propriedade Intelectual e Artefatos**

6.1.62.3.1. Todos os artefatos, scripts de automação, modelos de dados e documentação gerados durante a execução contratual são de propriedade da Contratante.

6.1.62.3.2. O Contratado obriga-se a ceder os direitos de propriedade intelectual sobre qualquer ferramenta ou customização desenvolvida especificamente para atender às necessidades da Contratante.

### **6.1.62.4. Período de Transição Assistida**

6.1.62.4.1. Durante os últimos 30 (trinta) dias de vigência do contrato, o Contratado deverá atuar de forma conjunta com a equipe sucessora (transição), garantindo que todo o conhecimento tácito sobre as particularidades do ambiente de TIC seja transmitido sem interrupção da operação.

6.1.62.4.2. A transferência de conhecimento será considerada concluída apenas após a validação e o aceite, por parte da Equipe de Fiscalização, da integridade e clareza de toda a documentação entregue.

6.1.62.4.3. O descumprimento dos prazos ou a entrega de documentação com qualidade inferior à demandada sujeitará o Contratado à retenção ou glosa no pagamento, além das sanções administrativas cabíveis.



6.1.62.4.4. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada em até 30 dias corridos após o encerramento do contrato;

## **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

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

6.1.63.1. A transição final dos serviços refere-se ao processo de finalização da prestação dos serviços pela CONTRATADA ao final do contrato. As atividades de transição e encerramento do contrato incluem a entrega de versões finais dos produtos e da documentação, a transferência de conhecimentos, a devolução de recursos, inclusive cartões de acesso às instalações da CONTRATANTE, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, dentre outras. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE e obrigatoriamente ao término da vigência do contrato, a empresa CONTRATADA deverá transferir a base de dados histórica de todos os serviços prestados;

6.1.63.2. A CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Transição, no prazo de 60 dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços. A CONTRATANTE poderá estabelecer prazo inferior caso haja rescisão contratual;

6.1.63.3. A data de início de execução do plano de transição será determinada pela CONTRATANTE e a sua duração não poderá ultrapassar 90 dias corridos;

6.1.63.4. O plano de transição deverá tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos: profissionais envolvidos, papéis e responsabilidades, cronograma do repasse de conhecimento contendo as etapas e atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, relação das ordens de serviço porventura canceladas em razão do encerramento do contrato, com relatório detalhado da parte dos serviços executados, e a relação de documentos e artefatos produzidos durante a execução contratual;

6.1.63.5. Nenhum pagamento será devido a CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do plano de transição;

6.1.63.6. O fato da CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador de serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE;

## **Local e horário da prestação dos serviços**

6.2. Os atendimentos presenciais (Nível 2) serão realizados na Agência de Tecnologia da Informação, localizada na AVENIDA DOS PORTUGUESES, 1966, BACANGA - CEP 65080-805, SÃO LUÍS – MA e em cada Campi do Continente:

- a) Campus Bacabal;
- b) Campus Balsas;
- c) Campus Chapadinha;
- d) Campus Codó;
- e) Campus Imperatriz, unidades Centro e Bom Jesus;
- f) Campus Grajaú;
- g) Campus Pinheiro;
- h) Campus São Bernardo.

6.2.1. O horário de prestação dos serviços de Nível 1 (remoto) e Nível 2 (presencial) seguirá o atendimento para o primeiro horário acadêmico matutino (07:30) até o primeiro horário acadêmico noturno (19:30).

6.2.2. Os atendimentos presenciais referentes ao nível 3 serão realizados na Agência de Tecnologia da Informação, localizada na AVENIDA DOS PORTUGUESES, 1966, BACANGA - CEP 65080-805, SÃO LUÍS – MA e em cada Campi do Continente;

6.2.3. O horário de prestação do serviço de sustentação da infraestrutura (Nível 3) seguirá o mesmo horário de funcionamento apresentado no item 6.2.1.2, de 07:30 às 19:30, excetuando os chamados que gerem indisponibilidade dos serviços, que devem ser atendidos em regime de escala de 24x7, observando o catálogo de serviços preliminar (ANEXO J), que limita quais serviços /atividades podem ser demandadas pelas unidades administrativas;

6.2.4. O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em escala de 24x7;

6.2.5. Não haverá remuneração adicional à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas;

6.2.6. Eventualmente, haverá necessidade de execução dos serviços em período extraordinário ou fora do horário normal de expediente informado, durante as madrugadas, em finais de semana ou em feriados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.2.7. Tal necessidade poderá ser em razão do aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como: manutenções evolutivas ou preventivas, antecipação de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, atendimento de demandas urgentes, resolução de incidentes, depuração de erros críticos, entre outras atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto no funcionamento da empresa e/ou de seus sistemas de negócio;

6.2.8. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobreaviso ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da LICITANTE. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais à CONTRATANTE.

#### **Quantidade mínima de serviços para comparação e controle**

6.3. A prestação dos serviços de cada item deve sempre ser iniciada obrigatoriamente por meio da abertura de Ordem de Serviço - OS que poderá conter as parcelas identificadas a serem executadas durante o período de vigência contratual.

6.4. A ordem de serviço conterá no mínimo: o objetivo da OS, a identificação e os perfis profissionais mínimos (a exemplo: Analista de Suporte Computacional, Administrador de Banco de Dados...) com as respectivas senioridades, os produtos/resultados a serem entregues e o prazo de atendimento, e ao menos 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço.

#### **Mecanismos formais de comunicação**

6.5. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

I) Ordem de Serviço: elaborada por demanda pelo Contratante e encaminhada via sistema eletrônico ou por outro meio devidamente acertado na reunião inicial, com a função de demandar serviços vinculados ao objeto deste Termo de Referência;

II) Ata de Reunião: documento de registro formal dos assuntos tratados em reuniões (informações, negociações, explanações, acordos, tratados, pendências, responsabilidades, entre outras) entre Contratante e Contratado, relativamente ao Contrato, a ser criado sempre por servidor do Contratante;

III) Ofício: elaborado por demanda pelo Contratante para comunicação ao Contratado, ou vice-versa, sempre que houver o entendimento ou a necessidade de evidenciar fatos que necessitem de tramitação para ciência e aprovação das partes referente aos aspectos legais ou administrativos;

IV) E-mail: elaborado por demanda pelo Contratante para comunicação ao Contratado, ou vice-versa, sempre que houver o entendimento ou a necessidade de evidenciar fatos que necessitem de tramitação para ciência e aprovação das partes referente aos aspectos técnicos ou operacionais. Serão utilizados única e exclusivamente endereços de e-mail institucionais, de ambas as partes;

V) Reunião Virtual ou Presencial: reuniões realizadas presencialmente ou por meio da Internet, com recursos de comunicação, para tratamento de assuntos diversos e relevantes para tomada de decisões relativas à prestação dos serviços. Independentemente de ser realizada presencial ou virtual, a reunião deverá elaborar ata de reunião como ação direta de fiscalização contratual.

VI) Sistema de abertura de chamados: registro de solicitações de serviços dos requisitantes da Contratante para providências relativas ao objeto do Contrato, via sistema eletrônico disponível na Internet.

6.6. Os meios de comunicação do Contratado e Contratante deverão ser mantidos atualizados durante toda a execução contratual visando a eficiência da fiscalização contratual.

6.7. O Contratante poderá incluir outras formas de comunicação que venham a ser padronizadas para efeitos de acompanhamento, controle e fiscalização da prestação dos serviços.

#### **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

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

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

#### **Papéis e responsabilidades por parte do contratante e do contratado**

6.10. Os papéis e responsabilidades dos servidores envolvidos no processo de gestão e fiscalização de contratos constam expressos na IN SGD/ME nº 94, de 2022 sendo acrescidos os demais atores relacionados aos serviços, que possuem seus perfis definidos no ANEXO C da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023:

- I) Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação;
- II) Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno;
- III) Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno;
- IV) Gerente de Infraestrutura de tecnologia da informação;
- V) Analista de suporte computacional Pleno;
- VI) Administrador de banco de dados Sênior;
- VII) Administrador de Sistemas Operacionais Pleno;
- VIII) Analista de redes e comunicação de dados Pleno;
- IX) Técnico de Rede Pleno;
- X) Analista de Sistemas de Automação Pleno;
- XI) Especialista em Cloud Pleno;
- XII) Administrador em Segurança da Informação Sênior.

## **7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

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

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

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

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

#### **Preposto**

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado deverá manter preposto da empresa na cidade sede (São Luís) durante o período de vigência do contrato.

7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

#### **Reunião Inicial**

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

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

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

7.10.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

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

7.10.6. O repasse à contratada de conhecimentos necessários à execução dos serviços; e

7.10.7. A disponibilização de materiais e infraestrutura à CONTRATADA, quando couber.

### **Rotinas de Fiscalização**

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

### **Fiscalização Técnica**

7.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.13. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.14. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas apazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

7.19. A fiscalização técnica dos serviços será realizada mensalmente por meio da aferição dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS) / Indicadores de Nível de Serviço (INS) estabelecidos no ANEXO F – Verificação da Qualidade dos Serviços.

7.20. Antes do início da prestação dos serviços, a fiscalização técnica realizará vistoria técnica nas dependências da CONTRATADA para validar se a infraestrutura física e lógica disponível corresponde fielmente ao declarado no ANEXO H - Declaração de Infraestrutura Mínima, sob pena de impedimento do início das atividades.

7.21. A CONTRATADA deverá comprovar, no prazo de até 90 (noventa) dias após a alocação de cada profissional, as certificações específicas exigidas constantes no ANEXO G – Requisitos de Qualificação Técnica.

### **Fiscalização Administrativa**

7.22. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

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

### **Gestor do Contrato**

7.24. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.24.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.24.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.24.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

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

7.24.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.24.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.24.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.24.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.24.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.24.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

## 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. O serviço executado deverá atender aos níveis mínimos de serviço apresentados no ANEXO F - VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS. A empresa CONTRATADA estará sujeita, garantido o contraditório e a ampla defesa, às sanções administrativas, em função do indicador obtido abaixo da faixa de ajuste. A aplicação dos ajustes do pagamento não exclui a aplicação de multas e sanções previstas neste documento.

8.1.1. O valor mensal a ser pago à CONTRATADA será ajustado em função do desempenho apurado, mediante a aplicação das glosas e índices de retenção previstos na Metodologia de Cálculo de Glosa do ANEXO F.

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

8.2.1. não produziu os resultados acordados;

8.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. As margens de tolerância definidos no ANEXO F - VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS estabelecem um limite de desconto na fatura mensal (não superior a 30% sobre o valor mensal), cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.

8.4. Evidenciando-se que os níveis de serviços apurados abaixo da margem de tolerância sujeitará o contratado ao ajuste na remuneração devida e, se aplicável, às sanções legais.

8.5. A utilização dos Níveis Mínimos de Serviços não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

8.6.1. Cumprimento dos Resultados: Verificação da entrega dos resultados definidos em cada serviço, devidamente validados pela fiscalização técnica, comprovando que os serviços foram executados conforme as especificações e prazos estabelecidos;

8.6.2. Aferição da Qualidade (INS): Cálculo do Índice de Glosa ou desconto, caso os níveis mínimos de qualidade e prazos de atendimento (SLAs) não tenham sido atingidos; e

8.6.3. Conformidade Documental e Avaliação de Satisfação: Comprovação do registro integral de todos os eventos na ferramenta de Service Desk da UFMA e o atingimento do índice mínimo de satisfação dos usuários, conforme apurado nas avaliações obrigatórias de cada chamado.

## **Recebimento**

8.7. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.8. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.9. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.10. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

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

8.12. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal, compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês civil, condicionado ao ateste de conformidade pelo fiscal técnico.

8.13. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.13.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

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

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

8.16. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

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

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

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

8.20. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.20.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

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

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

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

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

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

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

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

### **Procedimentos de Teste e Inspeção**

8.24. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.24.1. O fiscal técnico do contrato efetuará os testes de conformidade e verificação dos serviços entregues conforme prazo estabelecido neste documento;

8.24.2. A inspeção se dará por meio dos relatórios gerenciais, operacionais e de indicadores fornecidos pela CONTRATADA para aferição dos níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência, sendo a base de informações para a gestão e fiscalização do contrato;

8.24.3. Os indicadores previstos neste contrato serão obtidos através da ferramenta de ITSM, na ocasião o GLPI, da central telefônica administrada pela CONTRATADA, ferramenta de monitoramento dos serviços de TIC (Zabbix) entre outros recursos necessários para elaboração dos indicadores;

8.24.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

### **Liquidação**

8.25. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.26. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.27. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão contratante;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.28. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.29. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.30. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.30.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

8.31. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

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

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

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

### **Prazo de pagamento**

8.35. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.36. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação - ICTI de correção monetária.

### **Forma de pagamento**

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

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

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

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

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

### **Reajuste**

8.41. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 26/05 /2026.

8.42. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.44. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.45. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).



8.46. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

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

8.48. O reajuste será realizado por apostilamento.

### **Cessão de Crédito**

8.49. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.49.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.49.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.49.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

8.49.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.50. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

## **9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO**

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

9.1.1 não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação e metas fixadas no ANEXO F - Verificação da Qualidade dos Serviços, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

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

9.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.3. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.3.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.3.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.3.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.3.4. Multa:

9.3.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,5% (cinco décimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **20 (vinte) dias**.

9.3.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

9.3.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.3.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de **5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação.

9.3.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.3.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação.

9.3.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.3.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento)** do valor da contratação, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:

9.3.4.7.1. Reincidência frequente de violação do mesmo indicador dos níveis de serviços estabelecidos no ANEXO F - Verificação da Qualidade dos Serviços levará a aplicação de multa de 10% do valor do contrato;

9.4. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.5. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.6. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.7. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.8. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.9. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.9.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.9.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.10. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.10.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.10.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.10.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.10.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

9.11. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.12. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.13. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.13.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.14. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.15. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

## **10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

10.2. A forma de seleção e o critério de julgamento da proposta desta contratação são definidos pelo modelo de contratação anexo da Portaria SGD/MGI 1.070/2023, Item 20.16.1.

### **Regime de Execução**

10.3. O regime de execução do contrato será por EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO.

### **Exigências de habilitação**

10.4. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

#### **Habilitação jurídica**

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

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

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

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

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

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

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

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

10.13. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Qualificação Econômico-Financeira**

10.23. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.24. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.25. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

10.26. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **capital mínimo de 10% do valor total estimado da contratação para o período de doze meses.**

10.27. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;

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

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

10.30. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.31. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

#### Qualificação Técnica

10.32. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.32.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

#### Qualificação Técnico-Operacional

10.33. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.33.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.33.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 2 (dois) anos do fornecedor na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V4 ou versão superior, para o atendimento remoto e presencial de, no mínimo, 500 usuários e um parque tecnológico de, no mínimo, 500 computadores conectados à um domínio do Microsoft Active Directory, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.33.1.2. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 2 (dois) anos do fornecedor na prestação de serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou Centro de Operações de Rede), com regime de atendimento 24x7 (24 horas do dia, em todos os dias da semana), contemplando as seguintes atividades:

a) Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de NOC com fundamentos ITIL;

b) Monitoramento proativo de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) ativos de redes (storage, switch, servidor, firewall, blade).

10.33.1.3. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 2 (dois) anos do fornecedor na prestação de serviços de monitoração e sustentação de infraestrutura de TI de ativos de rede (servidores físicos, servidores virtuais, roteadores, switches, sistemas, SGBD, storage, access point) subdividindo-se nas atividades abaixo:

a) Serviço de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos, serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários utilizando o Microsoft Active Directory;

- b) Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico em alta disponibilidade com, no mínimo, 500 (quinhentos) caixas postais e configuração híbrida com o Microsoft Office 365 e/ou Google Workspace.
- c) Administração e suporte de ambiente Linux com pelo menos 20 (vinte) servidores;
- d) Administração e suporte de ambiente Windows com pelo menos 20 (vinte) servidores;
- e) Administração e suporte de subsistemas de armazenamento, com, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) terabytes de dados;
- f) Experiência na execução de serviços de administração, configuração, manutenção de Storage e Backup em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Area Network) composta por switches Fibre Channel;
- g) Administração de rede de dados local (LAN), redes WLAN e redes SAN com, no mínimo, 100 (cem) ativos de redes;
- h) Configuração de switches de borda, switches SAN, switches core e controladoras de access points;
- i) Administração e suporte de ambiente de alta disponibilidade com virtualização VMware utilizando a ferramenta VCenter e VSphere e/ou hipervisor Proxmox VE contendo, no mínimo, 100 (cem) máquinas virtuais e cluster com, no mínimo, 04 (quatro) servidores físicos;
- j) Administração, configuração e manutenção, de solução de segurança contendo: filtro de conteúdo Web; sistema de Prevenção a Intrusão - IPS; acesso remoto e VPN dos tipo IPSec/SSL e Site-to-Site; sistema de Balanceamento de Carga; firewall de próxima geração/UTM do tipo statefull baseado em hardware ou software, entre outros, em alta disponibilidade.
- k) Experiência na execução de serviços de Administração de Banco de Dados comerciais (Microsoft SQL Server) e baseados em software livre (MySQL, Percona ou PostgreSQL) contemplando, no mínimo, 30 (trinta) bases de dados;
- l) Suporte e sustentação de ambiente servidores web contemplando IIS, Apache, JBOSS/Wildfly e/ou Tomcat;
- m) Administração de ambientes com Container e Automação de infraestrutura contemplando tecnologias como Docker, Kubernetes e/ou similares.

10.33.1.4. Prestou serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviços” ou “nível mínimo de serviços”, garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 99,00%;

10.33.1.5. Experiência na execução dos serviços técnicos especializados de tecnologia da informação especificamente em áreas de padrões e projetos de infraestrutura de TIC, contemplando as atividades relacionadas abaixo:

- a) Apoio técnico em Processos Tecnológicos;
- b) Experiência na execução de serviços de apoio aos processos ITIL, com o mapeamento dos processos de trabalho e desenvolvimento dos artefatos das disciplinas abaixo:
  - b1) Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição;
  - b2) Gerenciamento de Problema;
  - b3) Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
  - b4) Gerenciamento de Mudança;
  - b5) Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
  - b6) Gerenciamento de Conhecimento;
  - b7) Gerenciamento de Nível de Serviço.

10.33.1.6. Os serviços a que se refiram os documentos indicados no subitem anterior deverão ser compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto em tela e aquele fornecido.

10.33.1.7. A licitante deverá apresentar Declaração de Infraestrutura Mínima, conforme modelo constante no ANEXO H, assegurando que dispõe de recursos físicos, tecnológicos e de conectividade necessários para a operação da Central de Serviços e do Centro de Monitoramento (NOC).

10.33.2. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

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

10.33.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

10.33.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.34. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.35. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

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

### **Disposições gerais sobre habilitação**

10.37. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.38. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.39. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.40. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.41. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

### **Documentação complementar para cooperativas**

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

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

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

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

10.42.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

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

10.42.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.42.6.1. ata de fundação;

10.42.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.42.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.42.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.42.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.42.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 9.450.555,36 (nove milhões quatrocentos e cinquenta mil quinhentos e cinquenta e cinco reais e trinta e seis centavos)**, conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item 1.1 acima**.
- 11.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.
- 12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:
- I) Gestão/Unidade:15258 / Fundação Universidade Federal do Maranhão (UG: 154041);
  - II) Fonte de Recursos:1000;
  - III) Programa de Trabalho: 5113 Educação Superior - Qualidade, Democracia, Equidade e Sustentabilidade;
  - IV) AÇÃO/PTRES: 20RK – Funcionamento de Instituições Federais de Ensino Superior / 230700 OU 8282 - Reestruturação e Expansão de Instituições Federais de Ensino Superior / 230703 OU 4002 - Assistência ao Estudante de Ensino Superior / 230712 / 230714 / 230709;
  - V) Elemento de Despesa: 339040 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica; e
  - VI) Plano Interno: MESBAG35DGN.
- 12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>Integrante</div> <div>Requisitante</div> <div>Benedito Mendes Dutra Neto</div> <div>Técnico de TI</div> <div>3309483-1</div> | <div>Integrantes</div> <div>Técnicos</div> <div>- André Luis França da Silva<br/>1827082-9<br/>Técnico de Laboratório</div> <div>- Leônidas Cipriano Leal Neto<br/>Técnico de Laboratório<br/>1832544-5</div> <div>- José Ribamar Santana Netto<br/>2851414-3<br/>Analista de TI</div> | <div>Integrante</div> <div>Administrativo</div> <div>Alexandre Magno Marques</div> <div>Administrador</div> <div>3528042-0</div> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



**Autoridade Máxima da Área de TIC**

\_\_\_\_\_  
Anilton Bezerra Maia

Pró-Reitor da AGETIC

1606314-1

São Luís, 26 de maio de 2026.

Aprovo,

**Autoridade Competente**

\_\_\_\_\_  
Marcos Moura Silva

Pró-Reitor da PPGT

3048433-7

**14. Responsáveis**

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**BENEDITO MENDES DUTRA NETO**

Integrante Requisitante



*Assinou eletronicamente em 26/05/2026 às 13:14:12.*

**LEONIDAS CIPRIANO LEAL NETO**

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 26/05/2026 às 18:00:57.

**ANDRE LUIS FRANCA DA SILVA**

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 26/05/2026 às 14:54:29.

**JOSE RIBAMAR SANTANA NETTO**

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 26/05/2026 às 13:34:14.

**ALEXANDRE MAGNO MARQUES**

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 29/05/2026 às 16:42:05.

**ANILTON BEZERRA MAIA**

Autoridade de TIC competente - Pró-Reitor da AGETIC



Assinou eletronicamente em 26/05/2026 às 13:16:02.

**MARCOS MOURA SILVA**

Autoridade Administrativa Competente - Pró-Reitor da PPGT



Assinou eletronicamente em 27/05/2026 às 09:54:24.



## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXO A - Central de Servicos.pdf (318.89 KB)
- Anexo II - ANEXO B - Canais de Atendimento.pdf (126.11 KB)
- Anexo III - ANEXO C - Especificacao da Central Telefonica.pdf (87.18 KB)
- Anexo IV - ANEXO D - Servicos de Suporte Presencial.pdf (141.57 KB)
- Anexo V - ANEXO E - Servicos de Sustentacao e Monitoramento de Infraestrutura de TIC.pdf (229.5 KB)
- Anexo VI - ANEXO F - Verificacao da Qualidade dos Servicos.pdf (318.35 KB)
- Anexo VII - ANEXO G - Requisitos de Qualificacao Tecnica.pdf (165.45 KB)
- Anexo VIII - ANEXO H - Declaracao de Infraestrutura Minima.pdf (17.04 KB)
- Anexo IX - ANEXO I - Lista de Usuarios Prioritarios.pdf (12.88 KB)
- Anexo X - ANEXO J - Catalogo de Servicos e Matriz de Prioridades.ods (20.83 KB)
- Anexo XI - ENCARTE I - Termo de Ciencia.pdf (177.46 KB)
- Anexo XII - ENCARTE II - Termo de Compromisso e Manutencao do Sigilo.pdf (236.36 KB)
- Anexo XIII - ENCARTE III - Modelo de Relatorio Mensal de Indicadores e Desempenho.pdf (70.02 KB)
- Anexo XIV - Planilha de Custos e Formacao de Precos.ods (19.22 KB)