

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90015/2025**

**FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS**

**DEPARTAMENTO DE OPERAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DE TI – DOTI**

A **Finep** – Financiadora de Estudos e Projetos torna público, para ciência dos interessados, que por intermédio de seu Pregoeiro, designado pela Portaria DADM nº 123/2024, realizará licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO**, modo de disputa **ABERTO**, em regime de execução como empreitada por preço **global**. A sessão será conduzida pelo Pregoeiro, que será assessorado pela sua equipe de apoio e encontra-se fundamentada na Lei nº 13.303/2016 e Decreto 8.945/2016 e, subsidiariamente, na Lei nº 14.133/2021, regulamentada pelo Decreto nº 10.024/2019, na Lei Complementar nº 123/2006 e outras normas aplicáveis ao objeto deste certame, bem como nas condições estabelecidas neste Edital.

São partes integrantes do Edital os seguintes anexos:

- Termo de Referência – **Anexo I**;
- Proposta de Preço e Orçamento da Licitação – **Anexo II**;
- Declaração de Endereço Eletrônico, Dados Bancários e Atendimento aos Requisitos do Edital – **Anexo III**;
- Atestado de Vistoria – **Anexo IV**;
- Minuta de contrato – **Anexo V**.

**1. DO OBJETO**

Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo atendimento e suporte a usuários, gestão de serviços de TI e apoio à governança e à melhoria contínua dos serviços da Finep através de Central de Serviços (Service Desk), sem dedicação exclusiva de mão de obra.

- 1.1. As especificações e condições do objeto desta licitação encontram-se no Termo de Referência – **Anexo I** deste Edital.
- 1.2. Em caso de discordância entre as especificações do objeto descritas no Portal de Compras do Governo Federal e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.
- 1.3. Somente um Licitante será declarado vencedor desta licitação.
- 1.3.1. O valor estimado global para esta contratação é de **R\$ 4.296.004,20 (quatro milhões, duzentos e noventa e seis mil e quatro reais e vinte centavos)**.

**2. DO ENDEREÇO, DATA, HORÁRIO e PRAZOS DO CERTAME**

- 2.1. **ENDEREÇO ELETRÔNICO:** <https://www.gov.br/compras/pt-br/>
- 2.2. **UASG: 365001**
- 2.3. **DATA DA SESSÃO: 11/09/2025 às 10h** (horário de Brasília – DF).
- 2.4. **PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO:** Até a data de **04/09/2025**;
- 2.5. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente no mesmo horário e endereço eletrônico anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

### **3. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL**

- 3.1. Os pedidos de esclarecimentos e impugnação deverão ser enviados ao Pregoeiro em até 5 (cinco) dias úteis anteriores da data fixada para abertura da sessão pública.
- 3.2. As respostas aos pedidos de esclarecimento e as decisões de impugnação serão divulgadas em até 3 (três) dias úteis.
- 3.2. As respostas aos pedidos de esclarecimento e as decisões de impugnação serão divulgadas em até 2 (dois) dias úteis ou 1 (um) dia útil se a impugnação ocorrer com 2 (dois) dias úteis à ocorrência do certame.
- 3.3. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.
- 3.4. Os pedidos de esclarecimentos ou impugnação deverão ser encaminhados exclusivamente por meio eletrônico, no endereço eletrônico [pregoeiro@finep.gov.br](mailto:pregoeiro@finep.gov.br), respeitando-se os prazos acima.
- 3.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 3.6. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão publicados no site da Finep (<http://www.finep.gov.br/licitacoes-e-contratos>) e no Portal de Compras do Governo Federal.

### **4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

- 4.1. Para a participação nesta licitação é necessário que o interessado esteja previamente credenciado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI), por meio do sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.
- 4.1.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, as interessadas em participar deste pregão deverão dispor de chave de identificação e de senha, obtidas junto ao Portal de Compras do Governo Federal, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento, regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

- 4.1.2. O uso da senha de acesso pelo Licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ele efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à Finep responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 4.1.3. O Licitante deve estar apto para encaminhar propostas, por meio eletrônico, até o momento de abertura da sessão pública, sendo de sua inteira responsabilidade os documentos encaminhados durante a sessão eletrônica, inclusive quanto aos documentos que não estiverem devidamente assinados.
- 4.2. Poderão participar deste Pregão os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação.
- 4.3. Além dos casos previstos no art. 38 da Lei 13.303/2016, não poderão participar da licitação, isoladamente ou em consórcio:
- a) Empresas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar pela Administração Pública Federal, nos termos do disposto no art. 38, inciso III, da Lei nº 13.303/2016 e no inciso IV do art. 156 da Lei nº 14.133/2021 ou que constem do Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas ou Suspensas (CEIS), acessível por meio do Portal da Transparência ([www.portaltransparencia.gov.br](http://www.portaltransparencia.gov.br));
  - b) Empresas cujo Objeto/Finalidade de seu Contrato/Estatuto Social sejam incompatíveis com objeto deste certame;
  - c) Empresas que constem do Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, disponível no Portal do CNJ ([http://www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));
  - d) Empresas estrangeiras não autorizadas a funcionar no país;
  - e) Empresas integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;
  - f) OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público);
  - g) Associações de qualquer natureza, inclusive Institutos, salvo se houver compatibilidade estatutária com o objeto desta licitação;
  - h) Empresas em que seus administradores e/ou sócios dirigentes, bem como as pessoas que compõem o quadro técnico empregado na execução do serviço, possuam familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau) detentor de cargo comissionado ou função de confiança na Finep, em atendimento ao Decreto 7.203/2010;
  - i) Pessoas Físicas ou Jurídicas que constem na Relação de Inabilitados ou na Relação de Inidôneos do TCU;
  - j) Empresário proibido de contratar com o Poder Público, em razão do disposto no art. 72, § 8º, V, da Lei nº 9.605/98;

- k) Empresário proibido de contratar com o Poder Público, nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429/92; e
- l) Empresas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição.
- m) Empresas que se encontrem em processo de falência, pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, concordata ou liquidação, de dissolução, de fusão, de cisão ou de incorporação.

## 5. DA VISTORIA

- 5.1. Os interessados poderão, a seu critério, vistoriar as instalações da Finep no Rio de Janeiro em até **2 (dois)** dias úteis anteriores à data da abertura da sessão pública, com o objetivo de obter todas as informações necessárias ao fornecimento do serviço.
  - 5.1.1. A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas de sua realização, de segunda a sexta-feira, entre 9h e 18h, pelo e-mail [cp\\_sisati@finep.gov.br](mailto:cp_sisati@finep.gov.br).
  - 5.1.2. Durante a vistoria os interessados serão acompanhados por empregado designado pela Finep.
  - 5.1.3. Os custos das vistorias correrão por conta exclusiva do Licitante.
  - 5.1.4. A vistoria **não é obrigatória** para fins de participação nesta licitação, no entanto, o Licitante que não a fizer, não se eximirá de assumir todas as obrigações pertinentes ao objeto desta.
  - 5.1.5. Os interessados, após a vistoria, deverão preencher a Declaração de Vistoria – **Anexo IV** deste Edital conforme regramento do Termo de Referência.
  - 5.1.6. Não será permitida a realização de vistoria para diferentes agentes econômicos por um mesmo representante.

## 6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

- 6.1. O Licitante deverá encaminhar proposta exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão.
  - 6.1.1. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.
  - 6.1.2. A proposta remetida pelo sistema deverá considerar o modelo apresentado no Anexo II, em moeda corrente nacional, que constituirá a única e completa remuneração, sendo observadas rigorosamente as especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.
    - 6.1.2.1. Sobre o preço acima ofertado não serão aceitos pleitos de acréscimos a qualquer título, direto ou indireto, omitidos da proposta, uma vez que se considera que tal valor já engloba o lucro, além de todos os custos dos serviços, que venham a incidir sobre a prestação dos serviços, e quaisquer outras despesas necessárias à perfeita execução do objeto licitado.

- 6.1.2.2. O Licitante deverá levar em consideração para a formulação de sua proposta, que a tributação incidirá sobre o valor total executado do objeto, ou seja, sobre o valor total da Nota Fiscal.
- 6.2. Os Licitantes, no ato de envio de suas propostas, devem apresentar todas as declarações exigidas no Portal de Compras do Governo Federal.
- 6.3. A declaração falsa relativa a quaisquer documentos estipulados neste Edital e seus anexos sujeitará o Licitante às sanções previstas neste Edital.
- 6.4. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.
- 6.4.1. Qualquer elemento que possa identificar o Licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas nesse Edital.
- 6.4.2. Até a abertura da sessão, os Licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema.
- 6.5. O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, a contar do dia do seu recebimento.
- 6.5.1. Caso não conste na proposta o prazo acima, esta será considerada válida pelo referido período.
- 6.6. No caso de sociedades optantes do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte - Simples, devem ser observadas as orientações dispostas nos subitens a seguir:
- 6.6.1. O Licitante optante do Simples, que não se enquadre em situação de vedação prevista no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006, somente poderá beneficiar-se de tal condição se, com o valor ofertado em sua proposta, não vier a exceder o limite de receita bruta anual, previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência do Contrato e, independentemente do valor da proposta, caso não tenham excedido o limite da receita bruta anual no ano-calendário anterior.
- 6.6.2. Se o Licitante optante do Simples extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006 ao longo da vigência do Contrato, uma vez sendo contratado deverá providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, sua exclusão obrigatória do Simples, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 6.6.3. Não serão aceitos pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato fundamentados na alteração de regime tributário mencionado nos subitens 6.6.1 e 6.6.2 deste Edital, devendo o Contratado arcar com eventuais custos decorrentes desta alteração.
- 6.7. O Licitante é inteiramente responsável por todas as transações assumidas em seu nome no sistema eletrônico, reconhecendo como verdadeiras e firmes suas propostas e subsequentes lances.

## **7. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

- 7.1. A abertura da sessão pública deste pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá no endereço, data e

horário informados no item 2 deste Edital.

- 7.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os Licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.
- 7.3. Cabe ao Licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

## **8. DA APRESENTAÇÃO DE LANCES E JULGAMENTO**

- 8.1. Após a abertura da sessão pública, o Pregoeiro poderá suspendê-la, adiá-la ou reabri-la a qualquer momento, informando previamente aos Licitantes por meio do Portal de Compras do Governo Federal.
- 8.2. Iniciada a etapa competitiva, os Licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.
- 8.3. O Licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema.
- 8.4. Em caso de empate, serão observados os critérios de desempate previstos nos art. 44 e art. 45 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, seguido do critério estabelecido no art. 55 da Lei 13.303/2016, no que couber.
  - 8.4.1. Os critérios de desempate serão aplicados nos termos do item 8.4, caso não haja envio de lances após o início da fase competitiva.
  - 8.4.2. Persistindo o empate, será realizado sorteio entre as propostas empatadas e ordenação dos Licitantes.
- 8.5. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade do Licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.
  - 8.5.1. Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o Licitante desistente às sanções constantes neste Edital.
- 8.6. Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.
- 8.7. No caso de desconexão apenas do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos Licitantes para recepção dos lances, retomando o Pregoeiro sua atuação no certame, quando possível, sem prejuízo dos atos realizados.
  - 8.7.1. Se a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensão e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação expressa aos participantes no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.
- 8.8. Se o sistema do pregão eletrônico ficar inacessível por problemas operacionais, com a desconexão de

todos os participantes no decorrer da etapa competitiva do pregão, o certame será suspenso e retomado somente após a comunicação expressa aos participantes no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.

- 8.9. Serão de inteira responsabilidade do Licitante quaisquer problemas operacionais em seu sistema, bem como o acompanhamento das operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas no sistema, inclusive no que tange o subitem anterior.
- 8.10. A etapa de lances durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 8.10.1. A prorrogação da etapa de lances ocorrerá sucessivamente até que não haja novos lances no período da prorrogação.
- 8.11. Após o encerramento da etapa de lances sem a prorrogação automática, o Pregoeiro poderá admitir o reinício da etapa, mediante justificativa, em prol da consecução do melhor preço.
- 8.12. Ao final da fase de lances, não será admitido nos preços o fracionamento de centavo que ultrapassar duas casas decimais, desprezando-se sumariamente a fração remanescente.

## **9. DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

- 9.1. Havendo a participação de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, será realizado, quando assim couber, o desempate de que trata o art. 44, da Lei Complementar nº 123/2006.
  - 9.1.1. Após a fase de lances, nas situações em que as ofertas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao menor preço, e desde que este não tiver sido apresentado por empresa beneficiária da Lei Complementar 123/2006, será convocada a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada para apresentar nova proposta, no prazo máximo de cinco minutos por item em situação de empate, sob pena de preclusão.
  - 9.1.2. Considerando o disposto no Art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, o Pregoeiro realizará consulta no Portal da Transparência, endereço eletrônico <http://www.portaltransparencia.gov.br>, objetivando verificar se o somatório de ordens bancárias recebidas pelo Licitante, relativas ao seu último exercício social e ao exercício corrente, até o mês anterior da data da licitação, fixada no item 2 do edital, se mantém no limite legal que lhe permita essa condição de ME/EPP.
  - 9.1.3. A utilização dos benefícios concedidos pela LC nº 123/2006 por Licitante que não se enquadra na definição legal reservada a essas categorias configura fraude ao certame, sujeitando-se o mesmo à aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com a Finep pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das demais cominações.
- 9.1. Recusada a Proposta, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

- 9.2. Na hipótese de não contratação nos termos previstos neste item, o procedimento licitatório prossegue com os demais Licitantes.

## **10. DA VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS LANCES E DA PROPOSTA**

- 10.1. Encerrada a etapa de lances e concluída a negociação, o Pregoeiro notificará o Licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, a encaminhar a Proposta de Preço e Planilha de Custos e Formação de Preços – **Anexo II** deste Edital e SEFIP-GFIP ou documento apto a comprovar Risco de Acidente de Trabalho (RAT), no prazo de 2 (duas) horas, com os respectivos valores readequados, como condição para aceitação preliminar da sua proposta.
- 10.1.1. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do Licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.
- 10.1.2. Ocorrendo problemas que inviabilizem o encaminhamento na forma estabelecida no subitem 10.1 acima, o Pregoeiro poderá solicitar que os documentos sejam enviados por meio do endereço eletrônico [pregoeiro@finep.gov.br](mailto:pregoeiro@finep.gov.br).
- 10.1.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços integrará a Proposta de Preços e deverá ser apresentada, contemplando o custo total de cada perfil, conforme **Anexo II** deste Edital, observando-se as especificações contidas no Termo de Referência – **Anexo I** deste Edital.
- 10.1.4. Serão desclassificadas as propostas que:
- I - contenham vícios insanáveis;
  - II - descumpram especificações técnicas constantes nesse instrumento convocatório;
  - III - apresentem preços manifestamente inexequíveis;
  - IV - se encontrem acima do orçamento estimado para a contratação;
  - V - não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Finep;
  - VI - apresentem desconformidade com outras exigências desse instrumento convocatório, salvo se for possível a acomodação a seus termos antes da adjudicação do objeto e sem que se prejudique a atribuição de tratamento isonômico entre os Licitantes.
- 10.1.4.1. A verificação da efetividade dos lances ou propostas poderá ser feita exclusivamente em relação aos lances e propostas mais bem classificados.
- 10.1.5. No julgamento das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas materiais que não alterem a substância das propostas, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.
- 10.1.6. Não será desclassificada a proposta que apresentar erros meramente aritméticos ou falhas de natureza formal, bem como poderão ser relevadas omissões puramente formais nos documentos e propostas apresentadas pelos Licitantes, desde que não comprometam a lisura e o caráter competitivo desta

Licitação.

10.1.7. O pregoeiro concederá prazo adequado para que o Licitante corrija os defeitos de sua proposta.

10.1.7.1. O pregoeiro indicará expressamente quais aspectos da proposta ou documentos apresentados junto à proposta devem ser corrigidos.

10.1.7.2. A correção dos defeitos sanáveis não autoriza alteração do valor final da proposta, exceto para oferecer preço mais vantajoso para a Finep, sem permitir a alteração do resultado da licitação ou reabrir a etapa de julgamento das propostas.

10.1.7.3. Se a proposta não for corrigida de modo adequado, o pregoeiro poderá, a seu critério, conceder novo prazo para novas correções.

10.1.8. Na proposta deverá ser preenchida a descrição detalhada do objeto, contendo, entre outras, as seguintes informações, se houver:

- a) A indicação do enquadramento sindical do Licitante, relacionando qual é a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta.
- b) cópia da carta ou do registro sindical do sindicato ao qual o licitante declara ser enquadrado.
- c) cópia do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado pelo licitante para a elaboração da planilha de custos e formação de preços que embasam o valor global ofertado.
- d) declaração de que é responsabilidade do licitante a veracidade das informações prestadas, assumindo a responsabilidade integral por eventuais erros no enquadramento sindical ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado, e por qualquer ônus decorrente de reenquadramentos que ocorram durante a vigência contratual, sujeitando-se às sanções previstas na Lei 13.303/16.
- e) A quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.
- f) A relação dos materiais e equipamentos que serão utilizados na execução dos serviços, indicando o quantitativo e sua especificação.

10.1.9. Os documentos remetidos por meio do sistema do Portal de Compras do Governo Federal poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo pregoeiro.

10.1.9.1. Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao Departamento de Contratações e Compras Administrativas – DCAD, situado na Praia do Flamengo, 200, 1º andar, Flamengo, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.210-901.

10.1.10. O Licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada neste item, será desclassificado e estará sujeita às sanções previstas neste edital.

10.2. O pregoeiro examinará a proposta melhor classificada quanto à compatibilidade de preço ofertado com o

valor estimado e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto.

- 10.2.1. O pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da Finep ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.
- 10.2.2. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do Licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.
- 10.2.3. O Licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá apresentar sua proposta no modelo estabelecido no Anexo II deste Edital.
  - 10.2.3.1. Caso o Licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar apresente proposta com salário inferior ao piso salarial estabelecido no instrumento coletivo a que esteja obrigada, o Pregoeiro fixará prazo para ajuste da proposta.
  - 10.2.3.2. O não atendimento à solicitação do Pregoeiro no prazo fixado ou a recusa em fazê-lo implica a desclassificação da proposta.
  - 10.2.3.3. O ajuste da proposta não poderá implicar aumento do seu valor global.
  - 10.2.3.4. Será desclassificada a proposta que, após as diligências, não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro.
- 10.2.4. O pregoeiro poderá fixar prazo para o reenvio do anexo contendo a planilha de composição de preços quando o preço total ofertado for aceitável, mas os preços unitários que compõem necessitem de ajustes aos valores estimados pela Finep.
- 10.2.5. Não serão aceitas propostas com preços manifestamente inexequíveis ou com valor global superior ao estimado, observadas as condições abaixo.
  - 10.2.5.1. Será considerada inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.
  - 10.2.5.2. O ônus da prova da exequibilidade dos preços cotados incumbe ao autor da proposta, no prazo a ser definido pelo Pregoeiro.
  - 10.2.5.3. Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro.
  - 10.2.5.4. Quando o Licitante apresentar preço final inferior a 30% da média dos 3 (três) menores preços ofertados, excluída a proposta com o menor valor, para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será realizada diligência para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
    - 10.2.5.4.1. Caso haja apenas 3 (três) participantes na sessão, serão considerados os 2 (dois) maiores preços ofertados para a aferição do cálculo acima e sendo apenas 2 (dois) participantes, apenas do ofertante do maior preço.

- 10.3. O Pregoeiro, visando à celeridade do processo licitatório, poderá solicitar o envio da Proposta de Preço e Planilha de Custos e Formação de Preços readequada e do documento comprobatório do RAT relativamente ao último lance ofertado, não somente ao Licitante melhor classificado, mas também a outros Licitantes, sempre respeitando a ordem de classificação após a fase de lances.
- 10.3.1. A quantidade de Licitantes que poderá ter o envio de sua Planilha de Preços solicitada ficará inteiramente a cargo do Pregoeiro.
- 10.3.2. A hipótese de adoção do procedimento previsto no subitem 10.3 não pressupõe aceitação das propostas que forem solicitadas pelo Pregoeiro, nem tampouco assegura ao Licitante direito a qualquer pleito neste sentido.
- 10.4. Se a proposta não for aceitável ou se o Licitante não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital, sem prejuízo da negociação de que trata o art. 57, da Lei 13.303/2016.
- 10.5. Conforme modelo do **Anexo II**, o Licitante deverá, sob pena de desclassificação, emitir declaração de que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas e que foi elaborada de forma independente.

## **11. DA NEGOCIAÇÃO**

- 11.1. O Pregoeiro negociará com o Licitante autor da melhor proposta condições mais vantajosas, que podem abranger os diversos aspectos da proposta, desde preço, prazos de pagamento e de entrega.
- 11.1.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais Licitantes.
- 11.1.2. A negociação será feita com os demais Licitantes, segundo a ordem inicialmente estabelecida, quando o preço do primeiro colocado, mesmo após a negociação, permanecer acima do orçamento estimado.
- 11.1.3. Se depois de adotada a providência referida no item acima não for obtido valor igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, será revogada a licitação.

## **12. DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

- 12.1. Para fins de habilitação ao certame, o Licitante classificado em primeiro lugar terá de satisfazer os requisitos relativos à habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista e qualificação técnica, se for o caso, logo após a aceitação da proposta, devendo ainda cumprir o estabelecido no item 4 deste Edital.

- 12.2. Se o Licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o Licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente forem emitidos somente em nome da matriz.
- 12.2.1. Exclusivamente para efeito de verificação da capacidade técnica do Licitante poderão ser apresentados documentos tanto da matriz como da filial.
- 12.3. Será considerada como válida pelo prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data da respectiva emissão, a certidão que não apresentar prazo de validade, exceto se anexada legislação específica para o respectivo aumento.
- 12.4. Para fins de habilitação, a verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
- 12.5. Será observado o prazo de 2 (duas) horas, a partir da solicitação do pregoeiro, para o envio dos documentos de habilitação.
- 12.6. Em conjunto com a documentação de habilitação, o Licitante deverá apresentar declaração de que atende às condições para participar da licitação e aos requisitos de habilitação, bem como documentos exigidos no edital, conforme **Anexo III** (Declaração de Endereço Eletrônico, Dados Bancários e Atendimento aos Requisitos do Edital).
- 12.7. A habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal, bem como outras ocorrências de impedimento de licitar, serão preferencialmente comprovadas mediante consulta junto ao SICAF dos documentos abaixo elencados, devendo ser apresentados durante a sessão do pregão, na forma expressa pelo Pregoeiro, os documentos que não constem no SICAF ou que nele estejam vencidos.

**12.7.1. Para Habilitação Jurídica:**

- a) No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- b) Em se tratando de 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>;
- c) No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- d) No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- e) Certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, ou qualquer outro documento idôneo que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte;

- f) Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser a participante sucursal, filial ou agência;
- g) Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no país e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- h) No caso de procurador, deverá ser apresentado o instrumento público ou particular de mandato, com firma reconhecida em cartório ou assinado digitalmente com autenticidade reconhecida pelo certificado digital ICP-Brasil, outorgando poderes expressos para que se manifeste pelo Licitante para formular propostas, interpor ou renunciar a recursos, e demais atos pertinentes à participação no certame.
- i) Ato de registro ou autorização para funcionamento expedido por órgão competente, quando a atividade a ser desempenhada pela sociedade assim o exigir.

12.7.1.1. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

12.7.1.2. A Finep poderá solicitar cópia da carteira de identificação dos representantes do Licitante.

**12.7.2. Para qualificação econômico-financeira:**

- a) Comprovação de boa situação financeira do Licitante, verificada por meio dos índices econômicos de LG – Liquidez Geral, LC – Liquidez Corrente e SG – Solvência Geral.
  - a.1) O Licitante deverá apresentar as Demonstrações Contábeis para fins de análise e decisão quanto ao julgamento da qualificação econômico-financeira, sem prejuízo da consulta ao SICAF.
  - a.2) O Licitante deverá ter resultado maior que 1 (um) em todos os índices acima, relativos a boa situação financeira.
  - a.3) No caso de o Licitante apresentar resultado igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices acima, será aceita a comprovação de patrimônio líquido de no mínimo 10% (dez por cento) sobre o valor estimado da contratação.
  - a.4) As Demonstrações Contábeis mencionadas na alínea “a.1” acima deverão ser apresentadas na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.
- b) O Licitante constituído no exercício em que se realiza a licitação deve apresentar balanço de abertura ou documento equivalente, devidamente assinado por contador e arquivado no órgão competente.
- c) Acaso o Licitante não atenda às exigências tocantes à sua condição econômica e financeira previstas no edital, o Pregoeiro pode permitir a apresentação de garantia substitutiva em percentual equivalente a 10% (dez por cento) do valor da sua proposta, a ser apresentada em até 2 (dois) dias úteis em uma das modalidades abaixo, e que deve ser devolvida na assinatura do contrato.
  - i) Caução em dinheiro, que deverá ser depositada no Banco Santander-033, agência 1123 - conta corrente nº 13069873-8, CNPJ nº 33.749.086/0001-09;

- ii) Seguro-garantia;
  - iii) Fiança bancária.
- c.1) Apresentada a garantia substitutiva, o Licitante deve ser considerado habilitado, porém a assinatura do instrumento de contrato deve ser condicionada à apresentação de garantia no quádruplo do percentual exigido no edital e/ou no contrato.

#### **12.7.3. Para Regularidade Fiscal e Trabalhista**

- a) Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN), nos termos da Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 02/10/2014;
- b) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, expedido pela Caixa Econômica Federal;
- c) Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), conforme lei 12.440/2011.

#### **12.7.4. Para Qualificação Técnica deverão ser apresentados:**

- a) Atestados ou declarações de capacidade técnico-operacional expedidas por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove ter o Licitante prestado satisfatoriamente serviços da mesma natureza em quantidades e prazos correspondentes ao mínimo exigido para o objeto desta licitação;
- a.1) Os atestados deverão ser decorrentes de prestação de serviços com aproximadamente 50% (cinquenta por cento) do escopo que a Finep busca contratar, de forma que somados resultem em:
  - (i) Período mínimo de 30 (trinta) meses de prestação de serviços de suporte técnico a usuários de TI (Help Desk/Service Desk) para, no mínimo 350 (trezentos e cinquenta) usuários, incluindo atendimento remoto e presencial conforme especificado no subitem ST.
  - (ii) Período mínimo de 30 (trinta) meses de prestação de serviços de gerenciamento de centrais de serviço, catálogo de serviços, itens de configuração, bases de conhecimento e documentação de autoatendimento, conforme especificado no subitem GS.
- a.2) Para atingir a experiência mínima exigida no subitem “a.1”, será admitido o somatório de atestados desde que os serviços tenham sido prestados durante o mesmo período.
- a.3) Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica referentes à prestação de serviços de natureza continuada que tenham sido expedidos após a conclusão do contrato ou, alternativamente, após decorrido o prazo mínimo de um ano desde o início de sua execução, salvo nos casos em que o contrato tenha sido firmado originalmente para vigorar por período inferior.
- a.3) Cada atestado deverá conter:

- (i) CNPJ/CPF, razão social, nome fantasia, endereço e contatos do atestador e gestor do contrato, seja e-mail ou telefone ou outra forma que permita a Finep estabelecer contato com a pessoa declarante, se necessário;
  - (ii) CNPJ e razão social da matriz ou filial contratada para a prestação do serviço;
  - (iii) Discriminação do serviço prestado, detalhando o escopo, período da prestação, número de usuários durante o mesmo período e discriminação do ambiente, contendo dados que permitam a aferição de sua similaridade com o objeto, ambientes e aplicações da presente licitação;
  - (iv) Local e Data da emissão;
  - (v) Assinatura do(s) atestante(s).
- b) Declaração de Compromisso Futuro, conforme ANEXO I.E, declarando que dispõe (ou disporá) de equipe apta à execução dos serviços na quantidade mínima estimada pela Finep, de acordo com o ANEXO I.C.
- c) A Finep poderá realizar diligência, a fim de se comprovar:
- c.1) A veracidade de Atestados de Capacidade Técnica apresentada pelos Licitantes, quando, poderá ser requerida cópia dos contratos, notas fiscais ou quaisquer outros documentos que comprovem inequivocamente que os serviços apresentados nos atestados foram prestados.
  - c.2) A inscrição na entidade profissional competente nos casos que envolvam profissões e atividades regulamentadas e apenas nas situações em que o objeto do contrato for pertinente à sua atividade básica.
  - c.3) Os certificados, autorizações ou documentos equivalentes exigidos por legislação especial como condição para o desempenho de atividades abrangidas no objeto do contrato.
- 12.8. Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado, e também devidamente consularizados ou registrados no cartório de títulos e documentos.
- 12.8.1. Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados em cartório de títulos e documentos.
- 12.8.2. Manuais de produtos apresentados em língua estrangeira poderão ser aceitos se escritos em inglês e a depender da conveniência para a Finep.

### **13. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO**

- 13.1. Nesta etapa o Pregoeiro verificará o atendimento das condições de habilitação do(s) Licitante(s) melhor(es) classificado(s).
- 13.2. O julgamento dos documentos de habilitação será realizado pelo Pregoeiro, podendo o mesmo suspender a sessão do pregão para que sejam efetuadas diligências e/ou outras providências

necessárias, e ainda, valer-se de parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da Finep e de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele para orientar sua decisão final quanto à aceitação dos documentos.

- 13.3. No julgamento da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação.
- 13.3.1. Os Licitantes somente serão inabilitados em razão de defeitos em seus documentos de habilitação que sejam insanáveis.
- 13.3.2. Consideram-se sanáveis defeitos relacionados a documentos que declaram situações pré-existentes ou concernentes aos seus prazos de validade, podendo-se, inclusive, apresentar documentos novos (documentos de habilitação complementares), trazendo informações e fatos até então não apresentados.
- 13.3.3. O Pregoeiro poderá realizar diligência para esclarecer o teor ou sanar defeitos constatados nos documentos de habilitação ou mesmo para permitir que se apresentem novos documentos, sempre em defesa da proposta mais vantajosa.
- 13.4. Os documentos relativos à habilitação, solicitados pelo Pregoeiro, deverão, preferencialmente, ser encaminhados por meio do Portal de Compras do Governo Federal. Não havendo esta possibilidade, o Pregoeiro poderá solicitar que os documentos sejam enviados por meio do endereço eletrônico [pregoeiro@finep.gov.br](mailto:pregoeiro@finep.gov.br), devendo estes serem apresentados no prazo por ele estipulado, sob pena de inabilitação.
- 13.5. Caso o Licitante esteja com algum documento ou informação vencidos ou não atualizados, ser-lhe-á assegurado o direito de encaminhar, no prazo concedido pelo Pregoeiro, a documentação atualizada, salvo a situação prevista a seguir:
- 13.5.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, a sessão será suspensa para que lhes seja assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para a regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, sem prejuízo do disposto no § 5º, do art. 4º do Decreto nº 8.538/15.
- a) O prazo acima terá início após a divulgação pelo Pregoeiro.
- a.1) A prorrogação do prazo previsto poderá ser concedida, a critério da Finep, quando requerida pelo Licitante, mediante apresentação de justificativa.
- a) A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem acima, implicará a inabilitação do Licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado ao Pregoeiro convocar os Licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para exercício do mesmo direito.

- 13.6. Os Licitantes que detenham medida judicial que os desobrigue da apresentação de qualquer dos documentos exigidos neste Edital deverão apresentar o instrumento que lhes assegure este direito, encaminhando-o juntamente com os documentos exigidos no subitem 13.4, sob pena de inabilitação.
- 13.7. O não envio dos documentos solicitados pelo Pregoeiro no prazo por ele estabelecido será considerado como desistência do lance ofertado, sujeitando-se o Licitante desistente às sanções constantes neste Edital.
- 13.8. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, o Licitante será declarado vencedor.

#### **14. DA INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS**

- 14.1. Após a divulgação do Licitante vencedor, qualquer Licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, não inferior a 10 (dez) minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão.
- 14.1.1. A falta de manifestação imediata do Licitante importará na decadência do direito de recurso.
- 14.2. Ao Licitante que tiver manifestado intenção de recorrer, será concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar as razões de recurso, ficando os demais Licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.
- 14.3. As razões e contrarrazões do recurso devem ser apresentadas à Finep, que dispõe de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por iguais períodos, para reavaliar sua decisão.
- 14.4. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 14.5. Os Licitantes deverão acompanhar, no Portal de Compras do Governo Federal a decisão sobre o recurso, estabelecendo-se o prazo mínimo de 2 (dois) dias úteis para a retomada da sessão pública, se for o caso de acolhimento do recurso.
- 14.6. A sessão pública do pregão eletrônico somente será concluída depois de declarado o vencedor do certame e encerrado o prazo para manifestação de intenção de interposição de recurso, sem prejuízo do estabelecido no subitem 14.5 acima, cabendo aos Licitantes permanecerem conectados ao sistema até o final destas etapas.
- 14.7. Os recursos porventura interpostos deverão ser encaminhados exclusivamente por meio eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal.

#### **15. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

- 15.1. Havendo interposição de recurso, ele será analisado pelo Pregoeiro que, se não o acatar, o submeterá à

autoridade competente da Finep para decisão final e adjudicação do objeto.

- 15.2. A homologação do resultado e dos procedimentos licitatórios será feita pela autoridade competente da Finep após a efetivação do que se encontra estabelecido no subitem acima.

## **16. DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

- 16.1. Homologada a licitação e cumpridas as condições para contratação previstas do Termo de Referência, o Licitante vencedor será convocado pela Finep, para assinatura do Contrato – **Anexo V** deste Edital, devendo providenciar a sua assinatura, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da convocação.
- 16.2. A convocação se dará através do endereço eletrônico (e-mail) informado na Declaração de Endereço Eletrônico, Dados Bancários e Atendimento aos Requisitos do Edital – **Anexo III**.
- 16.2.1. O prazo para que o Licitante convocado assine o contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Finep.
- 16.2.2. A assinatura do contrato será realizada através de certificado digital ICP-Brasil (e-CPF) na plataforma Assina Finep (<https://assina.finep.gov.br/>), ou outro meio determinado pela Finep.
- 16.3. Para fins de assinatura do Contrato, o Licitante, se solicitado pela Finep, deverá apresentar original ou cópia autenticada do documento de identificação do signatário.
- 16.4. Sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, se o Licitante vencedor não comprovar situação regular no ato da assinatura do Contrato, não assiná-lo e/ou não apresentar os documentos solicitados para a contratação nos prazos estabelecidos, será reservado à Finep o direito de revogar a licitação ou convocar outro Licitante.
- 16.4.1. A convocação dos Licitantes remanescentes será feita na ordem de classificação para assinatura do Contrato em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados em conformidade com o instrumento convocatório.
- 16.5. Na assinatura do Contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pelo Licitante contratado durante a vigência do Contrato, salvo disposição em contrário.
- 16.5.1. Na hipótese de irregularidade cadastral no ato da assinatura do Contrato, o Licitante deverá regularizar a sua situação perante o cadastro ou apresentar sua defesa no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das sanções previstas neste Edital.
- 16.5.2. O prazo do item 16.5.1 poderá ser prorrogado por uma vez, por igual período, a critério da Finep.
- 16.6. As obrigações das partes, forma de pagamento e sanções cominadas são as descritas no Termo de Referência – **Anexo I** e na Minuta do Contrato – **Anexo V** deste Edital.
- 16.7. É vedada a subcontratação total ou parcial a outro agente econômico para o fornecimento do objeto deste Edital.

## **17. DAS SANÇÕES**

17.1. Comete infração administrativa o Licitante que:

- I - deixar de entregar a documentação exigida para o certame, salvo na hipótese de inversão de fases prevista.
- II - não manter a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado.
- III - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.
- IV - apresentar documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação.
- V - fraudar a licitação.
- VI - comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal.
- VII - praticar atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

17.1.1. Às infrações previstas no item 17.1 aplica-se a sanção de suspensão do direito de licitar e impedimento de contratar com a Finep, que terá por pena base o período de 6 meses, quando não caracterizarem má-fé, ou de 1 ano, quando verificada a má-fé.

17.2. Para fins deste edital, considera-se:

- I – retardar a execução do objeto qualquer ação ou omissão do Licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento ou que atrase a assinatura do contrato;
- II – não manter a proposta ou a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo Licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento; e
- III – comportar-se de modo inidôneo a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como a fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

17.3. Além das sanções relacionadas no subitem 17.1.1, o Licitante está sujeito a multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor da proposta inicial por ele apresentada.

17.3.1. A sanção de multa pode ser aplicada cumulativamente com as de advertência, suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Finep.

17.3.2. O prazo para pagamento das multas será de até 10 (dez) dias úteis a contar da intimação do Licitante sancionado, salvo disposição em contrário.

- 17.4. No caso de desistência da proposta e/ou do lance, as sanções somente não serão aplicadas se ocorrerem em razão de justificativa apresentada pelo Licitante e aceita pelo Pregoeiro.
- 17.5. As sanções serão aplicadas mediante procedimento administrativo que assegurará ao Licitante o contraditório e a ampla defesa, de acordo com o regramento do Regulamento de Licitações, Contratações e Contratos da Finep – RLCC, disponível para consulta no site da Finep.

## **18. DAS DEMAIS CONDIÇÕES**

- 18.1. Os Licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da sua participação nesta licitação, tais como a elaboração e encaminhamento de suas propostas e documentos, conforme previstos neste Edital, ressaltando que a Finep não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 18.2. Qualquer alteração no endereço eletrônico informado na Declaração de Endereço Eletrônico, Dados Bancários e Atendimento aos Requisitos do Edital – **Anexo III** deste Edital – deverá ser comunicada imediatamente à Finep.
- 18.2.1. O referido endereço será utilizado para troca de quaisquer informações necessárias ao bom andamento das negociações, formalização da contratação e sua execução, consistindo este o meio considerado para fins de contagem de prazos estabelecidos pela Finep.
- 18.3. Não serão aceitos documentos sob a forma de protocolo, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus anexos.
- 18.4. Ao final da sessão o sistema eletrônico divulgará ata circunstanciada, na qual haverá a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão.
- 18.5. A Finep se reserva o direito de alterar as condições deste Edital, revogar ou anular a presente licitação, nos termos da Lei, sem direito indenizatório aos Licitantes.
- 18.5.1. Caso a Finep manifeste intenção de revogar ou anular a licitação após a fase de apresentação de lances ou propostas, será concedido prazo de 5 (cinco) dias úteis para que os Licitantes interessados ofereçam manifestação.
- 18.6. É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência com a suspensão da sessão pública, se for o caso, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, sendo vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.
- 18.7. Até a assinatura do Contrato poderá o Licitante vencedor ser excluído da licitação, sem direito à indenização ou ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, se a Finep, através de sua autoridade competente, tiver conhecimento de qualquer fato ou circunstância, anterior ou posterior ao

juízo desta licitação, que desabone a sua idoneidade ou capacidade financeira, técnica ou administrativa.

- 18.8. Para todos os efeitos legais e de direito serão consideradas nulas e sem nenhum efeito as inserções feitas pelos Licitantes não exigidas no presente Edital e seus anexos.
- 18.9. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Os prazos somente serão iniciados e vencidos em dias de expediente na Finep, salvo disposição em contrário.
- 18.10. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <http://www.finep.gov.br/licitacoes-e-contratos>.
- 18.11. Com a participação nesta licitação, os representantes dos Licitantes obrigam-se a obter o consentimento dos titulares dos dados pessoais que serão disponibilizados em suas propostas, salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento. Caberá, ainda, aos representantes dos Licitantes cientificarem o titular sobre o compartilhamento de seus dados pessoais com a Finep e quanto ao Aviso de Privacidade disponível no endereço eletrônico <http://www.finep.gov.br/menulicitcontr>, como fonte de informações acerca dos tratamentos de tais dados realizados pela Finep.
- 18.11.1. A Finep poderá solicitar a comprovação de ciência do titular dos dados pessoais a qualquer tempo.
- 18.11.2. Na hipótese de descumprimento dessa obrigação, o licitante sujeitar-se-á às penalidades previstas na Lei 13.709/2018, ou em outra lei que a suceda, sem prejuízo da obrigação de reparar eventuais perdas e danos causados à Finep.
- 18.12. O pregoeiro deve comunicar-se com os Licitantes e seus representantes por meio do Portal de Compras do Governo Federal, salvo situações excepcionais. Nesses casos, sempre que possível, o Pregoeiro anexará posteriormente, neste mesmo Portal, as comunicações realizadas fora dele.
- 18.13. Os casos omissos e as dúvidas surgidas serão resolvidos pelo Pregoeiro.

## **19. DO FORO**

- 19.1. Fica eleito o foro da capital do Estado do Rio de Janeiro para dirimir qualquer controvérsia oriunda da presente licitação que não puder ser resolvida de comum acordo entre as partes, podendo a Finep optar pelo foro de sua sede.

Janaína Prevot Nascimento  
Diretora Administrativa

## **ANEXO I**

### **TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90015/2025**

**UNIDADE DEMANDANTE:** Departamento de Operação e Modernização de TI (DOTI)

**UNIDADE REQUISITANTE:** Área de Tecnologias da Informação (ATI)

## **1. DO OBJETO**

- 1.1. Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo atendimento e suporte a usuários, gestão de serviços de TI e apoio à governança e à melhoria contínua dos serviços da Finep através de Central de Serviços (Service Desk), sem dedicação exclusiva de mão de obra.

## **2. DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

- 2.1. Atender às necessidades de suporte técnico aos usuários de TIC da Finep, lotados na sede no Rio de Janeiro e nos cinco escritórios regionais de São Paulo, Brasília, Norte, Nordeste e Sul, com foco na continuidade operacional, na melhoria da experiência do usuário e na elevação da maturidade da gestão dos serviços de TI.
- 2.2. Maximizar a entrega de valor para os colaboradores da Finep através da melhoria da experiência do usuário durante a utilização do serviço de suporte, bem como a melhoria dos serviços de TI a partir da incorporação das melhores práticas de gerenciamento de serviços.
- 2.3. Permitir que os quadros técnicos de funcionários efetivos possam se concentrar integralmente em atividades mais específicas e estratégicas, otimizando resultados a partir da ampliação da capacidade de atendimento frente ao crescimento do volume de operação da Finep.
- 2.4. Atender às boas práticas e recomendações dos órgãos e controle para contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, utilizando como base a Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024.

## **3. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **3.1. DOS REQUISITOS DO OBJETO:**

- 3.1.1. A solução será estruturada na forma de serviços distintos, conforme tabela a seguir:

Subitem	Descrição do Item	Modalidade	Quantidade de meses	Métrica
ST	ATENDIMENTO DE SUPORTE DE TI	REMOTO, para os escritórios regionais Norte, Nordeste e Sul e REMOTO E PRESENCIAL, na sede no Rio de Janeiro e escritórios regionais de São Paulo e Brasília	Até 60	Valor Fixo Mensal, vinculado ao instrumento de medição de resultados
GS	GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	REMOTO, para todos os escritórios da Finep PRESENCIAL, exclusivamente na sede no Rio de Janeiro	Até 60	

- 3.1.2. As soluções, produtos e artefatos entregues pela CONTRATADA na execução dos serviços deverão atender integralmente aos requisitos gerais descritos no presente Termo de Referência e seus anexos, além de requisitos específicos próprios de cada demanda.
- 3.1.3. A distribuição dos usuários por localidade está descrita no ANEXO I.A - QUADRO G, incluindo as totalidades na sede e em cada escritório regional classificadas por tipo de colaborador (empregado, terceirizado, estagiário, jovem aprendiz, conselheiro) e tipo de usuário (padrão ou prioritário).
- 3.1.4. O ANEXO I.B apresenta o catálogo de serviços e as respectivas estimativas de volumes, com base no histórico de chamados dos últimos 18 (dezoito) meses, registrados na Ferramenta ITSM atualmente utilizada, bem como o dimensionamento da equipe que atualmente presta o serviço. Tal informação é meramente uma estimativa, podendo apresentar variação ao longo da execução contratual.
- 3.1.5. Ao longo da execução contratual podem ser incluídos, alterados ou removidos grupos, categorias ou serviços do catálogo.
- 3.1.5.1. A inclusão, alteração ou exclusão de grupos ou categorias de serviços deve ser realizada através de aditivo contratual, devendo ser verificado, previamente à sua celebração, se foram preservadas as condições de competitividade estabelecidas na licitação.
- 3.1.5.2. Em todos os casos, é vedada a inclusão de grupos, categorias ou serviços estranhos à natureza da contratação ou que contrariem o disposto nos requisitos e modelo de execução do contrato originalmente previstos.
- 3.1.6. A unidade de medição contratual será baseada no volume de chamados classificados conforme o catálogo de serviços, em consonância com o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) e níveis de serviço descritos no ANEXO I.D.
- 3.1.7. Quando alterações no catálogo implicarem em aumento do volume de serviços que propicie desequilíbrio econômico-financeiro, devem ser tomadas as devidas providências para que as condições originais da prestação sejam restabelecidas, observando-se o disposto no item 22.3.

- 3.1.8. A presente contratação incorpora o entendimento da Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024 de que não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, vinculando a gestão exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, de modo que a Finep não realizará distribuição, controle, fiscalização ou supervisão dos recursos humanos da CONTRATADA, a exemplo de quantidade de perfis, base salarial, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.
- 3.1.9. A CONTRATADA será integral e exclusivamente responsável pela mobilização, organização e gestão da sua equipe, nos termos do art. 37, inciso II, da Constituição Federal, da jurisprudência do TCU sobre terceirização, e da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024.
- 3.1.10. Os serviços de tecnologia da informação são definidos como de execução preferencialmente indireta, conforme Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, Art. 4º, III e § 4º; Portaria MPOG nº 443, de 27 de dezembro de 2018, Art. 1, inciso XXIII; e Política de Execução Indireta de Serviços da Finep (P-GES-010/19), item 2.4.2 d.

### **3.2. SUBITEM ST – ATENDIMENTO DE SUPORTE DE TI:**

- 3.2.1. O subitem ATENDIMENTO DE SUPORTE DE TI (ST) consiste no atendimento de suporte de TI aos usuários internos da Finep através de duas modalidades:
- 3.2.1.1. Atendimento REMOTO: realizado via telefone, autoatendimento, captura remota de estações de trabalho e outras ferramentas de comunicação definidas pela Finep.
- 3.2.1.2. Atendimento PRESENCIAL: realizado nos casos em que a natureza do problema exija atuação local, conforme definido nos roteiros de atendimento.
- 3.2.2. As atividades do subitem ST incluem:
- 3.2.2.1. Execução dos scripts de atendimento disponíveis na base de conhecimento, FAQs e manuais;
- 3.2.2.2. Resolução de demandas ou incidentes relacionados a acesso e conectividade, ferramentas de colaboração, sistemas corporativos web, estações de trabalho e dispositivos especiais;
- 3.2.2.3. Produção de documentação referente aos atendimentos realizados;
- 3.2.2.4. Suporte dedicado aos usuários prioritários em eventos presenciais ou remotos.
- 3.2.3. A equipe do subitem ST representará o ponto único de contato dos usuários de todas as localidades da Finep para registro e acompanhamento de incidentes, requisições de serviço, dúvidas, sugestões e reclamações.
- 3.2.4. Demandas que não possam ser solucionadas pela equipe de atendimento deverão ser repassadas para as equipes de TI da Finep ou para fornecedores especializados, conforme o roteiro de atendimento estabelecido.
- 3.2.5. A equipe do subitem ST atuará subordinada à equipe do subitem GS.

3.2.6. O atendimento de todos os serviços deve:

3.2.6.1. Ter foco no pronto atendimento e ser resolutivo quanto a solicitação ou incidente apresentado pelo usuário solicitante no primeiro contato.

3.2.6.2. Contar com auxílio de procedimentos padronizados, de forma a evitar o repasse do incidente ou problema para outras equipes.

3.2.6.3. Prezar pela identificação e solução de problemas em sua causa-raiz, sempre visando a redução de incidentes.

3.2.6.4. Atualizar documentação referente à base de conhecimento, quando aplicável.

3.2.6.5. Contribuir para a menor indisponibilidade possível dos serviços e itens de configuração da Finep.

3.2.7. Para a abertura de um chamado serão informados, no mínimo:

3.2.7.1. Identificação do usuário solicitante – nome, e-mail e telefone(s) de cadastro;

3.2.7.2. Tipo de Chamado – demandas, incidentes, solicitações de serviço, dúvidas, evento, elogios ou reclamações, dentre os itens do catálogo de serviços vigente;

3.2.7.3. Identificação do(s) Item(ns) de Configuração relacionado(s), bem como a funcionalidade impactada;

3.2.7.4. Descrição do ocorrido ou da demanda, com evidências que auxiliem a análise ou reprodução;

3.2.7.5. Severidade, conforme níveis de serviço definidos no ANEXO I.D;

3.2.7.6. Indicativo de recorrência ou problema anterior semelhante.

3.2.8. Um chamado só poderá ser encerrado pelo colaborador atendente quando for disponibilizada solução definitiva para o problema, com validação da resolução pelo usuário solicitante, e procedimentos de documentação atualizados, caso aplicável.

3.2.9. Chamado com status de aguardando o retorno do usuário solicitante por mais de 15 (quinze) dias corridos serão automaticamente fechados por decurso de prazo, salvo em caso de chamados cuja validação demande períodos específicos para o negócio, como eventos de periodicidade mensal ou anual, conforme definições do ANEXO I.D.

3.2.9.1. A rejeição do serviço sinalizada pelo usuário solicitante pode ser registrada pelos colaboradores da CONTRATADA, mas o encerramento do chamado nesse caso será realizado apenas pelo usuário ou por decurso de prazo.

3.2.10. Serviços atendidos neste nível podem utilizar automação, inteligência artificial ou outras inovações disponibilizadas pela CONTRATADA desde que previamente aprovadas pela Finep para otimização do atendimento, devendo ser mantidos os devidos registros para auditoria.

- 3.2.11. A critério da Finep, poderá ser autorizado o acionamento de outros fornecedores contratados pela Finep, por meio da abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos necessários ao atendimento das solicitações ou incidentes, caso os itens de configuração envolvidos sejam produtos ou serviços de terceiros, tais como fornecedores de infraestrutura/equipamentos, consultorias AMS (Serviços de Gerenciamento de Aplicações), auditoria ou garantia e controle de qualidade, por exemplo.
- 3.2.11.1. A definição dos procedimentos e critérios para o acionamento de fornecedores será estabelecida nos roteiros de atendimento, cabendo à CONTRATADA realizar o acionamento sempre que previsto.
- 3.2.12. Todas as intervenções físicas em equipamentos de TI (computadores, notebooks, periféricos e equipamentos de rede) que possam conter poeira, sujeira ou resíduos acumulados, devem ser realizadas mediante o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) fornecidos pela CONTRATADA.
- 3.2.13. A ferramenta de gerenciamento de identidades e acessos utilizada pela Finep (Active Directory), será administrada pela equipe de TI da Finep. A Finep poderá, a seu critério de conveniência e oportunidade, delegar à CONTRATADA a execução de atividades específicas de administração, como a gestão de usuários e grupos.
- 3.2.14. Os colaboradores da CONTRATADA estão proibidos de prestar serviços particulares aos colaboradores da Finep, devendo a CONTRATADA orientá-los sobre tal vedação.
- 3.2.15. O serviço compreende:
- 3.2.15.1. Receber e/ou registrar na Ferramenta ITSM as solicitações de serviço recebidas a partir de uma das ferramentas de comunicação previstas na seção 3.4.5.
- 3.2.15.2. Compreender a solicitação do usuário solicitante, consultando a base de conhecimento e os roteiros de atendimento disponíveis, a fim de fornecer soluções adequadas e padronizadas conforme os procedimentos estabelecidos.
- 3.2.15.3. Verificar se a questão já não foi relatada por outros usuários, associando os chamados.
- 3.2.15.4. Seguir o roteiro, executando os procedimentos definidos para atendimento do chamado, quando este procedimento constar na base de conhecimento ou em demanda similar anterior na Ferramenta ITSM.
- 3.2.15.5. Classificar e priorizar chamados, com base no catálogo de serviços e nos níveis de serviço, informados no ANEXO I.D.
- 3.2.15.6. Realizar o atendimento remoto aos usuários solicitantes a partir de demanda registrada na ferramenta ITSM com o apoio de uma ou mais ferramentas de comunicação previstas na seção 3.4.5.
- 3.2.15.7. Realizar o atendimento presencial, quando necessário, exclusivamente na sede no Rio de Janeiro, no escritório de São Paulo e no escritório regional de Brasília. Para os demais escritórios regionais, o atendimento presencial, quando necessário, será realizado pela equipe de TI da Finep, que atuará pontualmente e sob demanda.

3.2.15.8. Realizar atendimento presencial para acompanhamento a eventos institucionais relevantes, ou em casos em que a natureza do serviço demande a modalidade, como fornecimento de equipamentos e dispositivos especiais.

3.2.15.9. Apoiar e prestar suporte à operação de videoconferência, web conferência e áudio conferência para usuários prioritários, abrangendo:

- a) Agendamento e preparação prévia, incluindo testes de conexão e configuração dos equipamentos necessários.
- b) Acompanhamento durante as sessões, monitorando chamadas e interagindo com interlocutores internos e externos.
- c) Atuação imediata na resolução de problemas ou falhas técnicas identificadas durante a realização das sessões, especialmente aquelas não detectadas nos testes prévios.

3.2.15.10. Diagnosticar e solucionar problemas no escopo da microinformática, hardware, sistemas operacionais, videoconferência, software básico, sistemas corporativos web e áreas correlatas.

3.2.15.11. Registrar e encaminhar à equipe do subitem GS a ocorrência de incidentes generalizados ou de grande impacto, reclamações e sugestões de usuários.

3.2.15.12. Atuar na orientação, configuração, instalação, remoção ou atualização de softwares básicos homologados, sistemas operacionais, componentes, equipamentos e serviços.

3.2.15.12.1. A instalação de softwares básicos homologados deve respeitar o limite de disponibilidade de licenças disponíveis, assim como as regras de acesso e distribuição definidas pela Finep.

3.2.15.13. Executar procedimentos e roteiros operacionais para realização de cadastros de usuários em sistemas corporativos, incluindo:

- a) Cadastro de usuários em sistemas corporativos;
- b) Bloqueio e desbloqueio de contas de usuários;
- c) Reset de senhas;
- d) Atribuição e revogação de permissões de acesso;
- e) Configuração de permissões em módulos de sistemas;
- f) Execução de rotinas predefinidas para manutenção de dados;
- g) Suporte de primeiro nível para dúvidas operacionais sobre sistemas;
- h) Orientação aos usuários sobre funcionalidades básicas dos sistemas.

3.2.15.14. Executar procedimentos de segurança, incluindo:

- a) Notificar os incidentes de segurança detectados, no âmbito da prestação do serviço contratado, à Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais – ETIR.

- b) Implementar ações de segurança para evitar vazamento de dados e fraudes digitais, bem como realizar o adequado tratamento em caso de incidentes de segurança.
  - c) Garantir a rastreabilidade das ações realizadas, mantendo trilha de auditoria de segurança da informação.
- 3.2.15.15. Instalar e recolher estações de trabalho e dispositivos especiais, seus componentes e periféricos, dentro das dependências da Finep, registrando e controlando todas as alterações efetuadas conforme procedimentos pré-estabelecidos.
- 3.2.15.16. No recolhimento de estações de trabalho ou sempre que solicitado, instalar a imagem padrão nos equipamentos.
- 3.2.15.17. Realizar a manutenção de equipamentos de TI apenas em casos pontuais em que não há mais garantia vigente, demandando substituição de peças e componentes fornecidos pela própria Finep, devendo obrigatoriamente ser realizada nas dependências da Finep, não estando autorizada a retirada destes equipamentos pela CONTRATADA.
- 3.2.15.18. Realizar intervenções físicas do tipo "*smart hands*" em equipamentos de rede, conforme orientações da equipe de TI da Finep, observando as seguintes diretrizes:
- a) Atuar exclusivamente sob supervisão e orientação dos analistas de rede da Finep.
  - b) É vedada qualquer alteração lógica (configuração ou programação) dos equipamentos.
- 3.2.15.18.1. As intervenções físicas do tipo "*smart hands*" incluem:
- a) Verificação visual do estado de funcionamento de switches, firewall UTM, access points e outros ativos de rede;
  - b) Reinicialização dos equipamentos quando necessário;
  - c) Verificação de conectividade física e do status de link nas portas de rede;
  - d) Substituição de equipamentos defeituosos conforme procedimento padrão de instalação física;
  - e) Conexão e reconexão de cabos de rede;
  - f) Identificação e etiquetagem de cabos e portas de rede;
  - g) Verificação e reporte dos indicadores luminosos (LEDs) dos equipamentos;
  - h) Movimentação física de equipamentos entre racks ou locais designados;
  - i) Registro fotográfico do estado dos equipamentos, quando solicitado.
- 3.2.15.19. Registrar na base de conhecimento da Ferramenta ITSM todos os deslocamentos à mesa do usuário solicitante e capturas de tela, assim como qualquer atendimento e posterior diagnóstico, ações realizadas, andamento, observação e informação fornecida pelo usuário ou outras equipes.
- 3.2.15.19.1. Os registros na base de conhecimento devem ser claros o suficiente para que qualquer outro profissional da CONTRATADA e da Finep possam entender o histórico e assumir as ações em curso.

- 3.2.15.20. Encaminhar chamados para a equipe definida no roteiro de atendimento quando o assunto técnico não fizer parte do rol de conhecimentos, competências, alçada ou escopo exigidos, conforme procedimentos estabelecidos e aprovados pela Finep.
- 3.2.15.20.1. Deve ser registrado no chamado o motivo do repasse e outras informações necessárias ao prosseguimento do atendimento por outras equipes, conforme orientações e procedimentos estabelecidos.
- 3.2.15.21. Contatar usuários solicitantes para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas e respectivo registro, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe.
- 3.2.15.22. Esclarecer pedidos de informação de usuários sobre andamento de solicitações abertas.
- 3.2.15.23. Coletar e acompanhar andamento das devidas aprovações para atendimento a demandas que envolvam aprovação, como solicitações de mudança ou autorização de acesso, conforme os procedimentos registrados na base de conhecimento.
- 3.2.15.24. Notificar usuários e partes interessadas definidos nos roteiros de atendimento em caso de solicitações de mudança ou incidentes.
- 3.2.15.25. Intermediar tratativas entre o usuário quando a equipe do subitem GS ou do fornecedor estiverem provendo o serviço.
- 3.2.15.25.1. A equipe do subitem GS eventualmente poderá realizar tratativas diretamente com o usuário solicitante, quando tal estratégia se mostrar mais efetiva.
- 3.2.15.26. Aguardar que o usuário solicitante realize a validação da solução oferecida antes de encerrar o atendimento; ou registre observação ou informação caso sua necessidade não tenha sido atendida.
- 3.2.15.27. Compartilhar e disseminar o conhecimento adquirido entre os demais colaboradores da equipe, conforme práticas a serem definidas pela CONTRATADA através dos serviços do subitem GS.
- 3.2.15.28. Registrar e encaminhar à equipe do subitem GS os procedimentos e soluções utilizados em atendimentos que não constem na base de conhecimento, para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização desta.
- 3.2.15.29. Apoiar a equipe do subitem GS na elaboração de roteiros técnicos e manutenção da base de conhecimento, roteiros de atendimento e documentação de autoatendimento.
- 3.2.15.30. Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
- 3.2.15.31. Apresentar à equipe do subitem GS propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços.
- 3.2.15.32. Comunicar ao usuário solicitante e encaminhar chamado encaminhado para a equipe do subitem GS situações em que o serviço solicitado não conste no catálogo para que seja verificado junto à fiscalização e equipe de TI da Finep se o serviço deve ser incluído no catálogo de serviços.
- 3.2.15.33. Identificar a ocorrência de chamados fora dos padrões ou acima dos volumes normais esperados e comunicar à equipe do subitem GS.

3.2.16. Entre os serviços prestados não devem estar:

3.2.16.1. Serviços relacionados ao desenvolvimento de sistemas, visto que demandam outra forma de contratação de fornecedores, considerando o disposto na Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024;

3.2.16.2. Serviços onde há risco na transferência em função de armazenamento ou tratamento de dados pessoais ou sensíveis, ou ainda dados operacionais da Finep e de seus clientes;

3.2.16.3. Serviços de gestão e administração de bancos de dados;

3.2.16.4. Serviços de infraestrutura onde a transferência poderia representar risco à operação da Finep.

### **3.3. SUBITEM GS – GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI:**

3.3.1. O subitem GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (GS) consiste na implantação e gestão dos serviços em colaboração com a equipe de TI da Finep; coordenação das equipes de atendimento; criação e manutenção da base de conhecimento; definição e manutenção de roteiros de atendimento; documentação de autoatendimento.

3.3.2. O subitem GS compreende os seguintes grupos de atividade:

3.3.2.1. Gerenciamento e monitoramento das equipes;

3.3.2.2. Gerenciamento de serviços, itens de configuração, base de conhecimento e ferramentas de suporte;

3.3.2.3. Automação do atendimento.

3.3.3. O atendimento será realizado através de serviço contínuo de apoio, governança e monitoramento dos colaboradores da CONTRATADA no subitem ST deste contrato, em seus respectivos prazos de atendimento.

3.3.4. A equipe do subitem GS deverá garantir a execução dos serviços conforme as boas práticas de mercado, com base na ITIL, COBIT, normas ISO/IEC aplicáveis e nas especificidades e normativos internos da Finep.

3.3.5. As atividades realizadas pela equipe do subitem GS devem ser registradas através de chamados técnicos, permitindo a apuração de indicadores e registro do conhecimento associado, ações realizadas e disponibilização de evidências/entregáveis. Estes chamados técnicos serão registrados pela equipe do subitem ST e devem ser encaminhadas a equipe do subitem GS através da Ferramenta ITSM.

3.3.6. O gerenciamento e monitoramento da equipe inclui:

3.3.6.1. Alocar colaboradores para execução dos serviços, considerando as prioridades e o balanceamento entre colaboradores e níveis de serviço estabelecidos.

3.3.6.2. Acompanhar, gerenciar e monitorar os resultados da equipe supervisionada com o objetivo de garantir o atendimento dentro dos níveis de serviço estabelecidos.

3.3.6.3. Garantir a identificação da causa-raiz e tratar desvios ocorridos de forma proativa, comunicando à Finep tão logo sejam identificados para que sejam implementadas soluções em colaboração.

- 3.3.6.4. Atuar como ponto técnico focal nas demandas da equipe por meio da orientação e atuação em casos mais complexos, articulando e combinando os conhecimentos da equipe.
- 3.3.6.5. Monitorar reclamações/elogios/sugestões e implantar ações de melhoria indicadas pela Finep.
- 3.3.6.6. Promover o desenvolvimento dos colaboradores supervisionados com foco na melhoria contínua do serviço.
- 3.3.6.7. Atuar para que os colaboradores da CONTRATADA adotem adequada postura profissional, vocabulário, disciplina, respeito, regras de conduta, cordialidade na prestação do serviço e conformidade com os procedimentos definidos.
- 3.3.6.8. Acompanhar tecnicamente os atendimentos cuja natureza envolva recursos restritos, de maior impacto ou sigilosos, bem como os casos de incidentes escalados relacionados à segurança da informação ou com impacto crítico no negócio da Finep.
- 3.3.6.9. Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos colaboradores sob sua coordenação.
- 3.3.6.10. Corrigir imediatamente junto à equipe do subitem ST os defeitos e não conformidades decorrentes da má qualidade do atendimento como forma de evitar a rejeição pela Finep dos serviços prestados pela CONTRATADA.
- 3.3.6.11. Garantir a satisfação e a entrega de valor para os usuários dos serviços prestados pela CONTRATADA.
- 3.3.7. O gerenciamento de serviços, itens de configuração, base de conhecimento e ferramentas de suporte inclui:
  - 3.3.7.1. Administrar sistema de telefonia adotada para oferecer o atendimento telefônico aos usuários da Finep.
  - 3.3.7.2. Gerenciar e garantir a qualidade, atualização, melhoria, organização e a consistência da base de conhecimento, criando ou revisando procedimentos e roteiros, e os excluindo quando desnecessários além de aprimorar os mecanismos de navegação e busca.
    - 3.3.7.2.1. A base de conhecimento inclui documentação de autoatendimento, roteiros e procedimentos tanto dos serviços atendidos pela CONTRATADA quanto daqueles atendidos pelas equipes da Finep ou de outros fornecedores.
    - 3.3.7.2.2. Os procedimentos, scripts e fluxos de atendimento, soluções de contorno ou definitivas e demais itens da Base de Conhecimento ou de Erros Conhecidos, bem como documentação de autosserviço deverão ser previamente submetidos à aprovação da equipe técnica da Finep antes de sua efetiva implantação.
  - 3.3.7.3. Gerenciar o catálogo de serviços sugerindo aprimoramentos ou atendendo solicitações da equipe de TI da Finep que apoiará, acompanhará e aprovará previamente as alterações.
  - 3.3.7.4. Garantir a padronização das informações e dos procedimentos, assim como a fluidez e o bom desempenho dos serviços em todos os níveis.

- 3.3.7.5. Analisar os eventuais impactos sobre a operação e riscos associados a quaisquer alterações solicitadas nos padrões, sistemas, scripts e procedimentos de atendimento, propondo ações de mitigação.
- 3.3.7.6. Participar de apresentações programadas pela Finep sobre mudanças efetuadas ou programadas em produtos e processos atendidos pelo serviço e, documentá-las e repassá-las aos colaboradores que atuam sob sua responsabilidade.
- 3.3.7.7. Realizar auditoria das gravações telefônicas, telas e demais registros de atendimento, com o objetivo de aferir a obediência aos procedimentos definidos e identificar oportunidades de melhoria no atendimento relacionadas à capacitação, observância de scripts de fala, escalonamento de chamados, preenchimento dos campos, precisão e completude das informações de trabalho, uso da linguagem, cortesia, tempo de conversação, uso da ferramenta de registro etc.
- 3.3.7.8. Apresentar os relatórios de auditorias e manter, de forma sistematizada, evidências das auditorias realizadas sobre as gravações e registros, com informações sobre o auditor, o auditado, resultados da auditoria, recomendações e/ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas.
- 3.3.7.9. Elaborar relatórios de atendimento ou técnicos, com apoio da equipe do subitem ST.
- 3.3.7.10. Monitorar os serviços, através da extração de dados estatísticos e análise das informações quantitativas e qualitativas de modo a identificar a ocorrência de chamados fora dos padrões ou acima dos volumes normais esperados e aprimorar a prestação do serviço em suas mais diversas dimensões, como agilidade, qualidade e eficácia.
- 3.3.7.11. Informar à gestão do contrato sobre ocorrências que possam comprometer a apuração adequada de indicadores contratuais.
- 3.3.7.12. Elaborar mensalmente o Relatório Mensal de Atividades, conforme descrito na seção 18, assim como providenciar outros relatórios que se façam necessários para apuração do Instrumento de Medição do Resultado.
- 3.3.7.13. Elaborar, executar e acompanhar planos de ação de melhoria, seja por iniciativa da CONTRATADA ou da Finep, para endereçar erros cometidos, problemas identificados, aprimoramentos na execução dos serviços e redução do número de chamados, contendo, pelo menos:
- a) Incidente, problema ou aprimoramento;
  - b) Uma ou mais ações de melhoria e prazos de implantação, acordados com a Finep.
- 3.3.8. A automação do atendimento inclui:
- 3.3.8.1. Conduzir iniciativas de implantação de tecnologias de automação e canais de autoatendimento propostas pela CONTRATADA e aprovadas pela Finep.
- 3.3.8.2. Manter atualizada a base de conhecimento de ferramentas de chatbot e assistentes virtuais a fim de refletir os procedimentos vigentes para atendimento de requisições e serviços de usuários.

### **3.4. DOS REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DE BENS, SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)**

#### **3.4.1. DOS REQUISITOS TÉCNICOS:**

3.4.1.1. A realização dos serviços deve observar e cumprir, implicitamente e sempre que couber, às políticas, premissas, especificações técnicas e regulamentações definidas nos seguintes padrões e normativos, bem como nos que os venham a substituir:

- a) Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG, nos meios de comunicação com o usuário.
- b) Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando aplicável.

3.4.1.2. Todos os documentos e produtos gerados devem ser emitidos em formato nato-digital, salvo autorização prévia da Finep.

3.4.1.3. A implantação dos serviços se dará conforme os procedimentos estabelecidos no Plano de Trabalho aprovado e nos cronogramas definidos para o Período de Ambientação conforme seção 3.7.2.

3.4.1.4. A execução dos serviços deve seguir os procedimentos estabelecidos pela Finep, conforme descrito na seção 3.2 e 3.3.

3.4.1.5. A Finep reserva-se o direito de revisar, sempre que julgar necessário, processos, ferramentas de atendimento e artefatos definidos, podendo a revisão incluir, alterar e/ou excluir itens.

3.4.1.5.1. Em caso de atualização, as alterações serão aplicáveis apenas às novas demandas ou chamados abertos após a devida comunicação ao fornecedor sobre a disponibilização de nova versão do item, não afetando os atendimentos de demandas já iniciados.

3.4.1.6. A CONTRATADA deverá comprovar e assegurar experiência, formação acadêmica e qualificação profissional dos perfis profissionais alocados conforme disposto no ANEXO I.C.

3.4.1.7. A CONTRATADA deverá adotar metodologias de gestão baseadas nas boas práticas de mercado, como ITIL, COBIT, ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 38500, para execução dos serviços previstos.

3.4.1.8. 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, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Finep a tais documentos.

3.4.1.9. A CONTRATADA deverá franquear a realização de auditoria de SIC (Segurança da Informação e Comunicação) para verificar a conformidade dos requisitos de segurança da informação previstos pela contratação sempre que demandado pela Finep.

3.4.1.10. Os serviços devem observar os requisitos de conectividade e as especificações das ferramentas de apoio descritas na seção 3.4.5.

### **3.4.2. DOS PERFIS DE USUÁRIOS:**

3.4.2.1. Os usuários estarão categorizados em dois tipos:

3.4.2.1.1. Usuários prioritários: são aqueles que necessitam de atendimento diferenciado em função de urgência ou impacto ao negócio.

3.4.2.1.2. Usuários padrão: são todos os demais usuários de soluções de TIC, incluindo terceirizados, estagiários e jovens aprendizes.

3.4.2.2. Os usuários classificados como prioritários incluem presidente, dirigentes, conselheiros e demais autoridades designadas que exercem suas atividades predominantemente na sede do Rio de Janeiro, podendo, contudo, desempenhar funções nos escritórios regionais de São Paulo e Brasília, o que requer atendimento especializado e prioritário em qualquer uma dessas localidades, conforme níveis de serviço estabelecidos no ANEXO I.D.

3.4.2.3. As listas de usuários prioritários serão definidas pela Finep, que informará à CONTRATADA sobre qualquer alteração em seus membros.

3.4.2.4. O quantitativo de usuários prioritários não excederá a 10% (dez por cento) do total de usuários.

### **3.4.3. DOS REQUISITOS LEGAIS E DE SEGURANÇA:**

3.4.3.1. Requisitos legais, que definem as normas com as quais CONTRATADA deve estar em conformidade, e; de segurança, como normas, boas práticas e políticas que devem ser observadas na prestação dos serviços, incluindo requisitos específicos de Segurança da Informação, com a finalidade de garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações.

3.4.3.2. A CONTRATADA deverá observar e obedecer ao arcabouço jurídico (leis, normativos e instruções de trabalho) da esfera de atuação da Finep e de segurança da informação na realização dos serviços, e em especial:

- a) Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, que dispõe regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;
- b) Instrução Normativa GSI nº 01, de 20 de maio de 2020 e normas complementares 04 a 21, que disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal;
- c) Tratamento de dados pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e suas alterações) e informações classificadas, apoiando a Finep nas ações necessárias decorrente das demandas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- d) Política de Segurança da Informação (POSIN) da Finep (P-GES-005/17), e;
- e) Norma de Gestão de Incidentes Cibernéticos de Segurança da Informação da Finep (N-GES-026/21).

### **3.4.4. DOS REQUISITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL:**

3.4.4.1. Os produtos gerados durante a execução dos serviços serão de propriedade exclusiva da Finep, incluindo direitos de propriedade intelectual e autorais sobre a base de conhecimento, roteiros de atendimento, manuais operacionais, FAQs, parametrizações e configurações de sistemas, esquemas de processos, descrições técnicas e documentação didática, em papel ou mídia eletrônica, ainda que realizados sobre soluções licenciadas por terceiros.

3.4.4.2. É vedada à CONTRATADA qualquer forma de divulgação, reprodução ou comercialização desses materiais sem autorização prévia da Finep.

### **3.4.5. DOS REQUISITOS E FERRAMENTAS PARA APOIO À EXECUÇÃO**

#### **3.4.5.1. FERRAMENTA ITSM:**

3.4.5.1.1. Solução centralizada para registro e gestão das filas de atendimento, requisições de serviços ou incidentes, solicitações de mudança, banco de dados dos itens de configuração, questões frequentes (FAQs), catálogo de serviços, e base de conhecimento referente aos roteiros de atendimento e documentação de autoatendimento.

3.4.5.1.2. A critério da Finep, a base de conhecimento pode ser também atualizada em sites de espaço colaborativo ou wiki.

3.4.5.1.3. A Ferramenta ITSM será disponibilizada pela Finep e a sua utilização é obrigatória.

3.4.5.1.4. A Ferramenta ITSM utilizada pela Finep é a Liger Smart baseada na plataforma OTRS (Open Technology Real Services).

3.4.5.1.5. A Finep fornecerá treinamento básico sobre operação da ferramenta e execução ao processo de atendimento de demandas;

3.4.5.1.6. Todas as comunicações realizadas durante o atendimento ao usuário, independentemente do mecanismo utilizado durante o suporte, devem ter chamado aberto e as tratativas registradas na Ferramenta ITSM.

#### **3.4.5.2. FERRAMENTA DE CAPTURA DE TELA:**

3.4.5.2.1. Captura remota de estações de trabalho como mecanismo de assistência para colaboradores em atuação remota.

3.4.5.2.2. Utilizada como mecanismo para atendimento especializado ao usuário solicitante no âmbito do subitem ST, em ações que demandem configuração específica da estação de trabalho, reduzindo o tempo de atendimento e evitando que o profissional da CONTRATADA e o usuário solicitante tenham que necessariamente se deslocar para um dos escritórios da Finep.

3.4.5.2.3. A ferramenta de captura de tela das estações deve ser utilizada mediante autorização prévia do usuário solicitante e apenas no período necessário para atendimento do chamado.

3.4.5.2.4. A ferramenta de captura será disponibilizada pela Finep e não estará autorizada a utilização de outra ferramenta sem autorização prévia e expressa da Finep.

3.4.5.2.5. A captura de tela de estações de trabalho deve ser realizada a partir do acesso a um computador remoto disponibilizado na rede Finep, conforme especificado na seção 3.4.5.3.

#### 3.4.5.3. FERRAMENTA DE ACESSO REMOTO:

3.4.5.3.1. A acesso remoto aos ambientes da Finep e soluções nele hospedadas deve ser realizado através do protocolo VPN – Virtual Protocol Network, ou meio que venha a substituí-lo, seguindo as definições gerais estabelecidas pela equipe de infraestrutura da Finep.

3.4.5.3.2. No caso de acesso remoto, a Finep será responsável por fornecer à CONTRATADA somente as credenciais necessárias para o acesso remoto, de forma segura, à rede.

3.4.5.3.3. A Finep não fornecerá notebooks, telefones celulares, e links de acesso à Internet a serem utilizados nos acessos remotos.

3.4.5.3.4. O acesso remoto disponibilizado pela Finep deverá ser utilizado exclusivamente para fins de atendimento aos serviços contratados pela Finep, sendo vedada sua utilização para quaisquer outros propósitos ou clientes da CONTRATADA.

3.4.5.3.5. A ferramenta de acesso remoto é nativamente oferecida pelos ambientes computacionais da Finep e a autorização de acesso aos ambientes será concedida pela equipe de infraestrutura da Finep, podendo esta delegar a concessão de autorização de acesso à CONTRATADA segundo análise de conveniência ou oportunidade da Finep.

3.4.5.3.6. A CONTRATADA, quando atender fora das dependências da Finep, deverá disponibilizar conexão entre a sua rede e computador remoto disponibilizado na Finep, via Internet Segura VPN com link de Internet de alta disponibilidade e desempenho com largura de banda mínima compatível com o volume estimado de acessos simultâneos à VPN e com picos de atendimento previstos no catálogo de serviços.

#### 3.4.5.4. ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO USUÁRIO:

3.4.5.4.1. Todo serviço solicitado durante o atendimento telefônico deve ser registrado através de abertura de chamado na Ferramenta ITSM, assim como qualquer tratativa realizada por este meio.

3.4.5.4.2. O atendimento telefônico deve ser realizado preferencialmente através da modalidade sistema de telefonia cloud completo, devendo ser fornecido pela CONTRATADA sem custo adicional para a Finep, incluindo Unidade de Resposta Audível (URA/IVR) com os seguintes recursos:

- a) Número Virtual, por linha de ligação gratuita (0800) para o usuário, sendo permitida a ligação ser originada de telefone fixo ou móvel;
- b) Captura de chamadas;
- c) Redirecionamento de chamadas;
- d) Definição de horário de funcionamento (recomendado para evitar as ligações abandonadas e não atendidas);

- e) Scripts previamente programados, sempre com a autorização expressa da Finep, emitindo informações audíveis e identificando as respostas;
- f) Interação com o usuário solicitante mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática, sem precisar passar para o atendimento humano;
- g) Criação e atribuição de uma estrutura de níveis e opções;
- h) Opção de direcionamento direto para os colaboradores atendentes após a 1ª (primeira) opção inicial;
- i) Alteração do anúncio de início de atendimento para informar indisponibilidades conhecidas, com permissão da Finep;
- j) Distribuidor Automático de Chamadas (ACD), o qual receberá as ligações dos usuários solicitantes e os direcionará para o próximo atendente livre;
- k) Sistema de gravação.

3.4.5.4.3. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios de atendimento, incluindo:

- a) quantidade de chamadas recebidas;
- b) quantidade de chamadas atendidas;
- c) quantidade de chamadas perdidas ou abandonadas;
- d) chamadas atendidas em até "x" segundos, onde "x" é um número parametrizável;
- e) tempo médio de atendimento;
- f) tempo médio de espera em fila;
- g) quantidade de chamadas transferidas;
- h) tempo médio de operação;
- i) extração de relatório de serviço no formato PDF ou CSV;
- j) gestão de acesso de usuários da Finep autorizados a acessar os relatórios ou eventualmente operar o sistema.
- k) O sistema de gravação deverá permitir:
  - l) Armazenar, para cada chamada, além do áudio, as informações de controle, tais como a identificação do atendente, data/hora, número do telefone originador da chamada.
  - m) Manter os registros das gravações dos atendimentos finalizados por um período mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias, independente do atendente.
  - n) Permitir à Finep a recuperação integral de todas as gravações de áudio realizadas, via interface web, em arquivos digitais em formatos compatíveis com o Windows Media Player versão 11.0 ou superior.

3.4.5.4.4. Durante o período de ambientação, os funcionários da Finep que estiverem apoiando os colaboradores da CONTRATADA devem ser cadastrados e utilizar o sistema, sem custo adicional para a Finep.

3.4.5.4.5. O usuário solicitante não deverá ter sua ligação finalizada, exceto em situações em que proferir ofensas ao agente de atendimento.

3.4.5.4.6. A critério da Finep, o colaborador atendente poderá utilizar o atendimento telefônico para colher outras informações, relacionadas ou não ao atendimento em curso.

#### 3.4.5.5. FERRAMENTA DE COLABORAÇÃO CORPORATIVA:

3.4.5.5.1. Com o objetivo de complementar a comunicação entre o colaborador atendente e o usuário solicitante, bem como de apoiar a solução de incidentes ou problemas, a Finep disponibilizará aos colaboradores da CONTRATADA que atuarem na prestação dos serviços contratados o acesso às ferramentas de colaboração corporativa em uso, como Microsoft Teams, Microsoft Outlook e Microsoft Sharepoint, mediante credenciais de usuário vinculadas ao ambiente Finep.

3.4.5.5.2. Todo serviço solicitado através das ferramentas de colaboração corporativas deve ser registrado através de abertura de chamado na Ferramenta ITSM, assim como qualquer tratativa realizada por estes meios (chat, e-mail, áudio, videoconferência).

#### 3.4.5.6. FERRAMENTA DE CHATBOT:

3.4.5.6.1. A Finep atualmente não dispõe de solução de chatbot, mas a CONTRATADA é livre para implementá-lo mediante autorização prévia da Finep.

3.4.5.6.2. A elaboração das mensagens e estrutura de atendimento deve ser elaborada em parceria com a Finep.

3.4.5.6.3. A ferramenta deve possibilitar atendimento direto a profissional da CONTRATADA caso o usuário solicitante assim o deseje, através de comando específico para isso (por exemplo: "falar com especialista").

#### 3.4.5.7. FERRAMENTA DE GRAVAÇÃO DIGITAL:

3.4.5.7.1. A solução tem como finalidade permitir a gravação das comunicações com os usuários solicitantes, originadas através de aplicativos de chat, canais de mensagens instantâneas, e outros canais digitais ou sistemas de comunicação que poderão ser implementados a pedido da Finep, durante a execução contratual.

3.4.5.7.2. A solução deve:

- a) Possibilitar a gravação de todos os atendimentos de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do colaborador no momento da conversação.
- b) Armazenar e manter disponíveis as gravações para consulta pelo prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias, o que não exclui a possibilidade de a Finep solicitar a realização de cópias de segurança das gravações antes de seu expurgo.

- c) Permitir a Finep o acesso direto e imediato às gravações para fins de averiguação do atendimento.

### **3.5. DO LOCAL DA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 3.5.1. Os serviços do subitem ST devem ser executados remotamente para quaisquer dos escritórios da Finep, sempre que o chamado possibilitar.

- 3.5.2. Os serviços de ambos os subitens, quando executados remotamente, deverão ser realizados fora das dependências da Finep, salvo quando autorizado pela Finep.

- 3.5.3. A modalidade PRESENCIAL está disponível para a sede no Rio de Janeiro e escritórios regionais de São Paulo e Brasília quando não for possível sua execução na modalidade REMOTA.

- 3.5.4. Os serviços do subitem ST serão prestados apenas na modalidade REMOTA para os escritórios regionais Norte, Nordeste e Sul.

- 3.5.5. A equipe que atuar no subitem GS, em função das atribuições, deverá ter disponibilidade para participar presencialmente, na sede do Rio de Janeiro, das reuniões para implantação de novos serviços ou aprimoramento dos serviços existentes, quando a Finep assim solicitar.

#### **3.5.6. EXECUÇÃO NAS DEPENDÊNCIAS DA FINEP**

- 3.5.6.1. Além dos subitens onde é necessária a atuação presencial para prestação dos serviços, será facultado à Finep exigir a execução dos serviços em suas próprias instalações nas situações em que considere que a presença de colaboradores da CONTRATADA assegure redução de riscos.

- 3.5.6.2. As atividades que demandem atuação presencial para prestação de serviços serão realizadas:

- a) Na sede da Finep, localizada na Praia do Flamengo 200, 1º, 2º, 3º, 4º, 7º, 8º, 9º, 13º, 24º andares e auditório do espaço Pilotis - CEP: 22.210-901 - Rio de Janeiro - RJ, doravante denominada Finep-RJ.
- b) No escritório regional de São Paulo, localizado no Edifício Brascan Century Corporate – Bloco “C”, Rua Joaquim Floriano, 512 - 12º andar - Itaim Bibi - CEP: 04534-002 - São Paulo - SP, doravante denominada Finep-SP.
- c) No escritório regional de Brasília, localizado no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 01, Lote 06, Bloco H, Edifício Telemundi II, 7º andar, bairro Asa Sul - CEP: 70070-010 - Brasília-DF, doravante denominada Finep-DF.

- 3.5.6.3. Na hipótese de a Finep transferir, parcial ou integralmente, os serviços prestados presencialmente nas dependências na sede no Rio de Janeiro, escritório regional de São Paulo e escritório regional de Brasília para outras localidades desses mesmos municípios em que a Finep venha a se instalar, provisória ou definitivamente, a CONTRATADA deverá continuar a prestar seus serviços nas novas dependências sem que isso implique em custos adicionais ao presente contrato. Nesses casos não haverá novo período de ambientação.

- 3.5.6.4. Na sede da Finep, localizada no Rio de Janeiro, para melhor coordenação, celeridade, assertividade e comunicação, é obrigatória a presença física do Preposto e do Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação do subitem GS nas reuniões abaixo:

- a) Reunião Mensal de Acompanhamento, para definição e revisão de estratégia de operação e acompanhamento contratual, sendo estimada a realização de uma reunião mensal, com um dia de duração;
  - b) Acompanhamento da ambientação, sendo estimada a realização de duas reuniões semanais durante o período de ambientação do contrato;
  - c) Reunião para sanar dúvidas ou dirimir conflitos de execução contratual, sendo estimada a necessidade um evento por semestre, com até dois dias de duração.
- 3.5.6.5. Independentemente do local de prestação de serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço pago pelos serviços ou ressarcimento de custos de deslocamento, hospedagem ou diárias dos colaboradores da CONTRATADA.
- 3.5.6.6. Os recursos mencionados no item acima estarão disponíveis para utilização pelos colaboradores da CONTRATADA durante os dias e o horário de funcionamento da Finep.
- 3.5.6.6.1. Os colaboradores da CONTRATADA, quando da atuação nas dependências da Finep, devem obedecer ao disposto no normativo interno Norma de Controle de Acesso e Circulação nas Dependências da Finep (N-GES-018/19).
- 3.5.6.6.2. A CONTRATADA deverá informar e manter atualizada a relação de colaboradores que fizerem uso das dependências da Finep, de modo que a Finep possa providenciar dispositivo de acesso.
- 3.5.6.7. Quando do desligamento de colaborador, a CONTRATADA deve devolver os dispositivos de acesso fornecidos pela Finep.
- 3.5.6.7.1. Os dispositivos utilizados pelos colaboradores da CONTRATADA devem ser informados à equipe de fiscalização do contrato com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, para que sejam realizados os procedimentos necessários ao controle de entrada e saída na Finep.
- 3.5.6.7.2. Quando os serviços estiverem sendo realizados nas dependências da Finep, os colaboradores da CONTRATADA exercerão suas atribuições com orientação do Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação ou profissional da equipe GS por ele designado.
- 3.5.6.7.3. A CONTRATADA será comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos casos de transferência parcial ou integral do conjunto de usuários, para que possa planejar e negociar a distribuição e atuação das equipes juntamente à Finep.
- 3.5.7. PARTICULARIDADES DO ATENDIMENTO NAS REGIONAIS DE SÃO PAULO E BRASÍLIA
- 3.5.7.1. O dimensionamento da equipe de suporte técnico nas regionais de São Paulo e Brasília considera não apenas o volume de atendimentos, mas também o perfil estratégico e as especificidades de cada unidade.
- 3.5.7.2. Embora o volume de atendimentos presenciais seja reduzido e distribuído ao longo do tempo nessas regionais, a presença de suporte técnico local é essencial devido à natureza estratégica das operações realizadas. As principais razões para essa necessidade incluem:

- a) Eventos estratégicos que exigem suporte técnico qualificado para garantir o funcionamento ininterrupto das atividades;
- b) Reuniões da alta hierarquia da Finep, que demandam resolução rápida de incidentes técnicos;
- c) Videoconferências e demais ferramentas de colaboração corporativa utilizadas em encontros institucionais, que requerem suporte especializado;
- d) Preservação da confidencialidade e segurança das comunicações, assegurando a integridade das informações tratadas.

3.5.7.3. Embora a atuação remota deva estar disponível entre 7h e 20h, para estas regionais a atuação presencial poderá ser reservada para o período entre 8h e 17h.

3.5.7.4. Esta estruturação visa garantir a continuidade e qualidade dos serviços de TIC nas regionais, considerando tanto a demanda operacional regular quanto as necessidades estratégicas específicas de cada unidade.

### **3.6. PRAZOS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.6.1. A severidade do chamado definirá o prazo máximo de atendimento, cuja classificação deve ser realizada quando da abertura, conforme critérios definidos no ANEXO I.D - Níveis de Serviço, e poderá ser alterada por solicitação de ambas as partes, com a comprovação de que a classificação original não estava de acordo com os critérios definidos, cabendo à Finep à deliberação sobre a alteração ou não.

#### **3.6.2. REGIME DE ATENDIMENTO DOS SUBITENS ST e GS**

3.6.2.1. Os chamados serão atendidos em regime 13 x 5 e deverão considerar o atendimento no horário de funcionamento padrão da Finep – 7h às 20h, nos dias úteis.

3.6.2.1.1. Por dias úteis entende-se todos os dias exceto sábados, domingos, feriados nacionais ou datas em que é feriado nos municípios ou estados da sede ou escritórios regionais da Finep.

3.6.2.1.2. Nos escritórios regionais de São Paulo e Brasília, o atendimento presencial quando ocorrer poderá ser realizado em horário comercial, compreendido das 08h às 17h, nos dias úteis.

3.6.2.1.3. O suporte remoto permanece disponível para todas as localidades no horário de funcionamento padrão (07h às 20h), garantindo resposta em tempo hábil a eventuais chamados classificados como críticos ou urgentes.

3.6.2.1.4. O horário de atendimento poderá ser ajustado conforme necessidade da Finep, mediante solicitação formal da fiscalização contratual e com anuência da CONTRATADA, desde que mantida a carga horária total CONTRATADA e sem custo adicional.

3.6.2.2. A resolução do chamado é caracterizada pela ação tomada pela CONTRATADA para consertar a causa raiz de um incidente, disponibilizando solução definitiva para que o incidente não volte a ocorrer.

- 3.6.2.3. O prazo de resolução iniciará a partir da data/hora da abertura do chamado e finalizará no momento da sua resolução incluído o tempo de execução de todos os níveis de atendimento, o tempo de deslocamento e o tempo necessário para eventuais ajustes decorrentes de rejeição de solução inicialmente apresentada, mas desconsiderando:
- 3.6.2.3.1. O tempo percorrido entre a comunicação da resolução do chamado pela CONTRATADA e o utilizado pela Finep para verificação, validação ou homologação.
- 3.6.2.3.2. O tempo em que o colaborador atendente estiver aguardando complementação de informação pela Finep.
- 3.6.2.3.3. O tempo em que o atendimento não possa ser iniciado ou precise ser interrompido por indisponibilidade justificada do usuário, como nos casos em que este informe que só poderá receber o colaborador da CONTRATADA em data ou horário agendada e posterior à abertura do chamado.
- 3.6.2.3.4. O tempo decorrido no processo de Gestão de Mudança, caso seja necessária aguardar janela programada de promoção das funcionalidades entre ambientes.
- 3.6.2.3.5. O tempo decorrido entre o repasse do incidente ou problema para o próximo nível de atendimento, em que a atuação seja exclusiva da equipe de TI da Finep ou de outro fornecedor, e a obtenção da resposta ou solução definitiva.
- 3.6.2.3.6. O tempo em que o atendimento não puder ser iniciado ou precise ser interrompido devido à necessidade de atuação presencial, quando essa necessidade ocorrer fora do horário previsto para atendimentos presenciais nos escritórios regionais de São Paulo ou Brasília.
- 3.6.2.3.7. O tempo de deslocamento que exceder 1h30m, desde que devidamente justificado pela CONTRATADA.
- 3.6.3. A suspensão e o repasse de demandas deverão ser devidamente registrados na Ferramenta ITSM, de modo a permitir a apuração dos indicadores que compõem o Instrumento de Medição de Resultado, conforme definido na seção 16.
- 3.6.4. TEMPO DE DESLOCAMENTO E APURAÇÃO DO SLA
- 3.6.4.1. O atendimento presencial será precedido, sempre que possível, de tentativa de atendimento remoto, salvo para chamados classificados como de severidade crítica ou atendimento a usuários prioritários (VIP).
- 3.6.4.2. Considera-se que o tempo de deslocamento necessário para atendimento presencial consome o tempo de resposta, sendo, portanto, responsabilidade da CONTRATADA garantir estrutura logística que preserve o nível de serviço contratado.
- 3.6.4.3. Para efeito de apuração dos prazos de atendimento e resolução (SLAs), será considerado todo o tempo decorrido desde a abertura do chamado até sua solução final, incluindo o tempo de deslocamento do(s) colaborador(es) da CONTRATADA.

3.6.4.3.1. O Tempo estimado para deslocamento é de 1h30m. Essa diretriz visa assegurar previsibilidade na resposta ao usuário e prevenir práticas que distorçam os indicadores de desempenho, alinhando-se às melhores práticas de gestão de contratos de TI.

3.6.4.3.2. Tempos de deslocamento que ultrapassem 1h30m podem ser desconsiderados do cômputo no SLA desde que os casos sejam devidamente justificados, validados pela fiscalização do contrato e não imputáveis à CONTRATADA.

Situação	Tempo de Deslocamento	Apuração do SLA	Justificativa Exigida?
Deslocamento <b>dentro do estimado</b>	30 min	Todo o tempo é contado no SLA, inclusive os 30 min de deslocamento	Não
Deslocamento fora do prazo estimado <b>por motivo alheio à contratada</b>	1 hora e 50 min	Apenas os 20 min excedentes são desconsiderados do SLA	Sim
Deslocamento fora do prazo <b>por responsabilidade da contratada</b>	1 hora e 45 min	Todo o tempo é contado no SLA, inclusive as 1h45 de deslocamento	Não

3.6.4.3.3. A CONTRATADA deverá comprovar o deslocamento, quando solicitado, mediante registros de abertura de chamado, logs de deslocamento ou outro meio idôneo aceito pela fiscalização.

3.6.4.3.4. Conforme previsto na Seção 16, os indicadores que compõem o IMR poderão ser ajustados ao longo da execução contratual, com o objetivo de aprimorar os serviços e otimizar o esforço envolvido na sua apuração. Nesse contexto, o SLA poderá ser revisto para refletir, de maneira mais justa, o tempo médio de deslocamento efetivamente verificado, caso este se diferencie do tempo estimado neste Termo de Referência, desde as condições da licitação sejam preservadas e os ajustes sejam formalmente acordados entre as partes.

3.6.4.4. Para atendimentos classificados como críticos ou envolvendo usuários prioritários, a CONTRATADA deverá priorizar o atendimento presencial imediato, independentemente das condições de deslocamento, sendo possível a apuração dos prazos ajustada conforme previsto nesta seção.

### 3.7. DA OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇO

#### 3.7.1. REUNIÃO INICIAL

3.7.1.1. Em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, a Finep convocará a CONTRATADA para Reunião Inicial de alinhamento de expectativas contratuais, em data, local e horário a ser acordado entre as partes.

3.7.1.2. A reunião deverá contar com a participação de, no mínimo:

3.7.1.2.1. Finep: Fiscais e Gestor do Contrato;

3.7.1.2.2. CONTRATADA: Representante Legal e Preposto por ele designado.

3.7.1.3. A pauta da Reunião Inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:

3.7.1.4. Apresentação dos participantes;

3.7.1.5. Apresentação, pelo Fiscal Técnico do Contrato, da minuta do Plano de Fiscalização do Contrato, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, das garantias apresentadas pela CONTRATADA, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto e do método de aferição dos resultados;

3.7.1.6. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;

3.7.1.7. Definição dos modelos de Relatório Mensal de Atividades e Reunião Mensal de Acompanhamento.

3.7.1.8. A ata da reunião será produzida pelo Fiscal Técnico do Contrato, com assinatura de todos os participantes.

3.7.1.9. O Plano de Trabalho deve ser entregue pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias úteis após a reunião inicial de alinhamento e deve incluir a apresentação dos seguintes documentos:

3.7.1.9.1. Protocolo de atendimento em caso de incidente que interrompa a operação da CONTRATADA, com estratégias de mitigação e contingência;

3.7.1.9.2. Dinâmica da Reunião Mensal de Acompanhamento da operação e estrutura do Relatório Mensal de Atividades, com base no modelo definido na reunião inicial;

3.7.1.9.3. Cronograma detalhado a ser seguido durante o Período de Ambientação, contemplando todas as entregas previstas. A CONTRATADA poderá, a seu critério, propor a execução da ambientação em prazo inferior aos 90 (noventa) dias sugeridos pela Finep, mediante compactação ou supressão de fases, conforme seu planejamento interno, desde que todas as entregas exigidas para o período sejam integralmente realizadas; e

3.7.1.9.4. Relação de membros da equipe (nome completo e CPF), seus respectivos perfis e documentações:

- a) O Termo de Ciência e Confidencialidade assinado, conforme modelo constante no ANEXO I.G. Tal documento deve ser assinado eletronicamente, obrigatoriamente antes do início das atividades dos colaboradores no contrato, sendo disponibilizado pela equipe de TI da Finep na ferramenta Assina Finep, mediante fornecimento das informações dos colaboradores da CONTRATADA;
- b) Requisitos obrigatórios de formação acadêmica, experiência e qualificação profissional conforme documentação prevista no ANEXO I.C;
- c) Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) onde conste o registro do contrato de trabalho a fim de preservar o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e legais.

3.7.1.10. O Plano de Trabalho deve ser aprovado pela Finep, e caso necessário, as partes devem realizar reunião de alinhamento para ajustar pontos onde houver divergência entre Finep e CONTRATADA.

3.7.1.11.A fiscalização avaliará os profissionais indicados com base nos documentos comprobatórios de qualificação apresentados pela CONTRATADA, podendo recusar aqueles que não atendam aos requisitos. A aceitação da equipe é pré-requisito para o início da ambientação

3.7.1.12.O Plano de Fiscalização do Contrato deverá enfatizar a fiscalização baseada em resultados e não em controle de pessoas, reforçando a natureza da contratação como prestação de serviços.

3.7.1.13.Após aprovação da versão inicial do Plano de Trabalho, o Fiscal Técnico realizará eventuais ajustes necessários no Plano de Fiscalização do Contrato, e submeterá ambos os documentos para assinatura dos representantes da Finep e da CONTRATADA.

### 3.7.2. PERÍODO DE AMBIENTAÇÃO

3.7.2.1. Estabelece-se o período de ambientação em razão da complexidade dos sistemas legados da Finep, da diversidade das plataformas envolvidas e da necessidade de repasse técnico-operacional para garantir transição segura e preservação do nível de serviço.

3.7.2.2. O período de ambientação é o primeiro ciclo de execução do contrato e terá duração de até 90 (noventa) dias mediante abertura de Ordem de Serviço pela Finep.

3.7.2.3. A Ordem de Serviço é o instrumento formal utilizado para autorizar o início da execução de um serviço contratado. Nesse contexto, ela detalhará o escopo a ser executado, o prazo de realização, os perfis profissionais, a quantidade mínima necessária de cada perfil e servirá como marco para início do período de ambientação, possibilitando o controle, o faturamento e a fiscalização dos serviços prestados.

3.7.2.4. As atividades e o cronograma no período de ambientação deverão seguir o Plano de Trabalho elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela Finep. Este é o momento em que a CONTRATADA se prepara para o início efetivo da operação e, quando for o caso de existirem fornecedores anteriores, assume a responsabilidade, de forma gradual, pelos serviços por eles prestados.

3.7.2.5. A abertura da Ordem de Serviço se dará em até três meses da assinatura do contrato desde que os requisitos e a documentação exigida no Plano de Trabalho estejam plenamente atendidos.

3.7.2.6. Durante o período de ambientação, a remuneração será parcial conforme especificado na seção 19.

3.7.2.7. A partir do início do Contrato, o acesso às instalações da Finep e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, se o contrato estiver vigente, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

3.7.2.8. O período de ambientação é considerado crítico para o sucesso da operação e tem como objetivo permitir que a CONTRATADA:

3.7.2.8.1. Absorva os conhecimentos necessários para continuidade dos serviços com o mínimo de impacto possível aos serviços e usuários de TIC.

3.7.2.8.2. Levante e documente o modo de execução das atividades existentes.

3.7.2.8.3. Modele, adeque e alinhe seus procedimentos operacionais junto à Finep.

3.7.2.9. As atividades descritas no item acima serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços que virão a ser substituídos, sob acompanhamento e orientação da equipe de TI da Finep, garantindo assim a transferência adequada de conhecimentos e procedimentos operacionais, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção, sem prejuízo às atividades em curso e ao negócio.

3.7.2.10. No primeiro mês de ambientação, a CONTRATADA iniciará as atividades, incluindo, mas não se limitando a:

3.7.2.10.1. Adquirir conhecimento sobre os ambientes tecnológicos e soluções que integram o ambiente Finep.

3.7.2.10.2. Conhecer, atualizar e complementar a documentação e roteiros de atendimento já existentes, sob orientação da equipe atualmente responsável pelo no suporte aos usuários.

3.7.2.10.3. Conhecer, atualizar e complementar, mediante solicitação e sob orientação da Finep, a documentação e roteiros de atendimento já existentes bem como as ações de governança para o período de execução do contrato, incluindo catálogo de serviços, gestão de configuração, organização da base de conhecimento, documentos de autoatendimento e processos de atendimento na ferramenta de ITSM.

3.7.2.10.4. Elaborar material próprio de treinamento sobre as rotinas de atendimento, destinado aos novos colaboradores da CONTRATADA que atuarão na Finep, devendo esse material ser previamente submetido à aprovação da Finep.

3.7.2.10.5. Disponibilizar todos os equipamentos necessários para prestação do serviço de atendimento em todos os níveis, incluindo estação de trabalho com sistema operacional Windows 11, periféricos, aparelhos telefônicos e demais equipamentos utilizados pela equipe local durante o período de implantação, livres de vírus ou programas maliciosos, com as devidas certificações de segurança e respeitando os requisitos ambientais citados na seção 9.

3.7.2.10.6. Apresentar documentação que comprove a segurança dos equipamentos por ela disponibilizados para a execução dos serviços, assinados pelo responsável técnico da CONTRATADA e acompanhados de checklist de verificação de segurança, preenchido individualmente para cada equipamento fornecido, composta pelos seguintes itens:

- a) Relatório de Análise de Antivírus atualizado, comprovando que todos os equipamentos foram devidamente escaneados e estão livres de malware;
- b) Declaração de conformidade, atestando que os equipamentos atendem às políticas de segurança de informação estabelecidas pela Finep.

3.7.2.10.7. Comprovar o direito de uso de todas as licenças dos softwares cujo fornecimento seja de sua responsabilidade.

3.7.2.10.8. Disponibilizar o serviço telefônico completo em atendimento às especificações da seção 3.4.5.4, devendo estar totalmente operacional até o 30º dia do período de ambientação.

- 3.7.2.10.9. Realizar os testes necessários para garantir o correto funcionamento do serviço telefônico, incluindo chamadas e atendimentos de diferentes localidades e dispositivos.
- 3.7.2.10.10. Treinar os colaboradores para utilização do sistema telefônico, bem como cadastrar os funcionários da Finep que apoiarão os colaboradores da CONTRATADA.
- 3.7.2.11. Toda a infraestrutura de conectividade será fornecida pela Finep, conforme descrito na seção 3.4.5.3.
- 3.7.2.12. A atuação da equipe do subitem ST no segundo mês de ambientação está condicionada à entrega das certificações de segurança de todos os equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA.
- 3.7.2.13. No segundo mês do período de ambientação, além da continuidade das atividades iniciadas no mês anterior, a CONTRATADA atuará, no mínimo, nas seguintes frentes:
- 3.7.2.13.1. Acompanhar as rotinas de operação.
- 3.7.2.13.2. Preparar as equipes e recursos para atender as necessidades da Finep após a ambientação.
- 3.7.2.13.3. Iniciar a migração para a estrutura de atendimento aos usuários implantada no mês anterior, abrangendo seus diferentes canais, em atuação conjunta e assistida pela equipe responsável pelo atendimento vigente composta por colaboradores da Finep ou por fornecedor contratado.
- 3.7.2.13.4. Disponibilizar os colaboradores que atuarão no subitem ST para atendimento REMOTO e PRESENCIAL, abrangendo a sede da Finep no Rio de Janeiro, o escritório regional de São Paulo e o escritório regional de Brasília, assegurando a realização de atendimentos presenciais sempre que necessário para o acompanhamento de chamados que exijam essa modalidade, observando e cumprindo o disposto na seção 3.5.6.
- 3.7.2.13.5. Iniciar o monitoramento de ligações e chamados, ainda que atendidos pela equipe da Finep.
- 3.7.2.14. Os colaboradores deverão se apresentar portando obrigatoriamente seus documentos de identificação, uniforme e crachá funcional da CONTRATADA conforme especificado na seção 7.
- 3.7.2.15. Na sede da Finep, escritório Rio de Janeiro, os colaboradores deverão se apresentar ao fiscal técnico do contrato.
- 3.7.2.16. Nos escritórios regionais de São Paulo e Brasília, os colaboradores deverão se apresentar ao contato técnico ou administrativo do respectivo escritório.
- 3.7.2.17. No terceiro e último mês do período de ambientação, além da continuidade das atividades iniciadas nos meses anteriores, a CONTRATADA passará a atuar integralmente até o final do período.
- 3.7.2.17.1. A CONTRATADA deverá iniciar efetivamente o atendimento, com a redução gradativa do suporte prestado pela equipe vigente nos serviços sob sua responsabilidade.
- 3.7.2.17.2. Durante esse período deverá ser comprovada a implantação dos processos e artefatos necessários à gestão e à operação continuada dos serviços, incluindo, mas não se limitando, às seguintes atividades:
- a) Catálogo de serviços e cadastro de colaboradores atendentes, usuários padrão e prioritários;

- b) Base de conhecimento dos chamados mais frequentes;
- c) Processos de atendimento em consonância com o normativo interno da Finep;
- d) Relatório mensal de atividades;
- e) Revisão do plano de trabalho.

3.7.2.17.3. A depender da complexidade da atividade, eventuais ajustes poderão ser realizados ao longo do período, desde que autorizados pelo fiscal técnico do contrato, visando garantir o menor impacto ao usuário no processo de ambientação e possibilitar que a CONTRATADA assuma efetivamente a operação ao final desta fase.

3.7.2.17.4. O início efetivo da operação se dará ao término do período de ambientação desde que todas as exigências feitas pela Finep durante o período tenham sido atendidas.

### 3.7.3. PROCEDIMENTOS PARA TRANSIÇÃO

3.7.3.1. O Período de Transição representa os últimos quatro meses anteriores ao término do contrato, quando não for de interesse das partes ou não for possível a renovação contratual.

3.7.3.2. Durante este período, compete à CONTRATADA:

3.7.3.2.1. No quarto último mês, atualizar e consolidar documentação técnica, base de conhecimento e rotinas de governança, e; auxiliar em dúvidas da equipe de TI da Finep ou dos novos fornecedores contratados acerca dos procedimentos, acessos e ações de governança.

3.7.3.2.2. No terceiro último mês, realizar a operação com acompanhamento da equipe de TI da Finep ou de novo fornecedor, que não interromperá o atendimento, mas poderá esclarecer eventuais dúvidas para localização de informações na base de conhecimento ou complementá-la, caso necessário.

3.7.3.2.3. No segundo último mês, realizar a operação com participação da equipe de TI da Finep ou de novo fornecedor, atualizando documentação, base de conhecimento e rotinas de governança. Nesse momento, sugere-se que o novo fornecedor comece a auxiliar na busca na base de conhecimento e no diagnóstico da solução para que possa se ambientar com rotina da operação.

3.7.3.2.4. No último mês, acompanhar e orientar as atividades executadas pela equipe de TI da Finep ou novo fornecedor, mantendo a responsabilidade pela operação até o encerramento contratual.

3.7.3.3. A Finep poderá exigir, mediante justificativa, plano de transição para entrada antecipada de nova CONTRATADA, caso a continuidade do serviço esteja em risco, observando-se o princípio da continuidade da prestação.

3.7.3.4. Durante o Período de Transição as equipes da CONTRATADA prestarão os serviços previstos neste Termo de Referência dentro dos prazos de atendimento e dos indicadores de qualidade que compõem o Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

### 3.7.4. PROCEDIMENTOS PARA ENCERRAMENTO DO CONTRATO

- 3.7.4.1. O contrato será considerado encerrado após a conclusão da transição, incluindo o cumprimento integral do período de garantia técnica de 10 (dez) dias úteis para os serviços prestados, independentemente do subitem.
- 3.7.4.2. Por ocasião do encerramento, todas os acessos da CONTRATADA serão bloqueados.
- 3.7.4.3. Todos os produtos técnicos decorrentes da execução contratual devem ser repassados à Finep, não cabendo à CONTRATADA utilizá-los para fins de atendimento a outros clientes sem autorização expressa da Finep.
- 3.7.4.4. Os bens utilizados como insumos para o serviço e equipamentos de propriedade da CONTRATADA devem ser removidos/desinstalados do ambiente da Finep em até 30 (trinta) dias após o encerramento do contrato, sendo responsabilidade da CONTRATADA a remoção/desinstalação.
- 3.7.4.5. Todos os dados classificados como pessoais na documentação que porventura permanecerem em posse da CONTRATADA após o encerramento contratual devem ser eliminados, salvo motivação baseada em legislação específica que o impeça.
- 3.7.4.6. Não caberá remuneração pelas atividades de transferência de conhecimento, visto que configuram apenas preparação para encerramento contratual, estando seu custo embutido no das atividades ao longo da execução.
- 3.7.4.7. A Finep reserva-se o direito de extinguir ou reduzir o período de transição contratual supracitados.

#### 4. DOS PRODUTOS CONTRATADOS E PRAZOS DE ENTREGA

- 4.1. As especificações constam na seção 3 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS.

#### 5. DOS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS A SEREM DISPONIBILIZADOS

- 5.1. A Finep disponibilizará a infraestrutura física necessária para o acesso remoto à sua rede e softwares institucionais necessários ao atendimento e caberá à contratada prover os equipamentos (estações de trabalho, URA, etc.) para sua equipe, conforme necessidades do serviço.
- 5.2. Estima-se inicialmente que, no mínimo, os seguintes recursos são necessários:

Recurso	Quantidade	Disponibilidade	Ações	Responsável
Estações de trabalho para <b>acesso remoto</b> dos profissionais da contratada	Um para cada profissional que atuar no contrato	Já disponível	Necessário alocar máquina física ou criar máquina virtual	Finep
Ferramenta RDP	Um para cada profissional que atuar no contrato	Já disponível	Necessário configurar a ferramenta e a gravação de log para os profissionais da contratada	Finep

Ferramenta de Gestão de Serviços de TI (ITSM)	Para todos os usuários da Finep e colaboradores da contratada	Já disponível	Necessário configurar acesso a ferramenta para os profissionais da contratada	Finep
Ferramenta de telefonia	Para todos os usuários da Finep e colaboradores da contratada	Ambientação	Necessário liberar o acesso dos usuários para que todos possam realizar ligações e os profissionais da contratada e os da Finep assim designados possam realizar atendimento	Contratada
Estações de trabalho para os profissionais da contratada	Um para cada profissional que atuar no contrato	Início da execução do contrato	Contratada deve fornecer as estações de trabalho e periféricos de comunicação para atendimento	Contratada
Ferramenta para suporte de estações de trabalho	Um para cada profissional que atuar no contrato	Início da execução do contrato	Garantir que o fornecedor disponibilize os recursos	Contratada

5.3. Os recursos sob responsabilidade do fornecedor, por óbvio, só podem ser solicitados após a realização da contratação. De todo modo, como trata-se de um serviço fornecido a outros clientes, o fornecedor já deve dispor dos recursos necessários para prestação dos serviços.

5.4. Ao longo da preparação para o início do contrato, novos recursos podem ser necessários.

## 6. DA EQUIPE EXECUTORA DO OBJETO

6.1. A CONTRATADA deve disponibilizar, no mínimo, os seguintes perfis e respectiva atuação, em consonância com a Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024:

6.1.1. **Preposto:** responsável por acompanhar a gestão e execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a Finep no que compete às questões legais e administrativas, atuando para receber, tratar e respondê-las. Fica permitido que o preposto desempenhe outras funções relacionadas ao gerente de suporte, desde que não comprometa sua capacidade de exercer integralmente as responsabilidades inerentes à atuação de preposto.

6.1.2. **Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação:** atua na Central de Serviços, prestando suporte ao usuário tanto em questões de infraestrutura quanto de sistemas corporativos. Suas atribuições incluem: orientar usuários na utilização de hardwares e softwares; realizar suporte presencial, incluindo instalações e reparos de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (computadores, periféricos, equipamentos de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos); realizar manutenções corretivas e preventivas no parque de equipamentos de TIC; operar sistemas corporativos, realizando cadastros, bloqueios e desbloqueios de contas; atribuir e revogar permissões de acesso conforme solicitações aprovadas; prestar suporte de primeiro nível para aplicações e sistemas corporativos; auxiliar os usuários na utilização de sistemas internos, plataformas colaborativas e ferramentas de produtividade; realizar configurações básicas em aplicações corporativas conforme procedimentos estabelecidos; identificar, registrar e escalonar corretamente incidentes relacionados a sistemas que requeiram intervenção de equipes especializadas.

6.1.3. **Gerente de suporte técnico de TI:** profissional da equipe do subitem GS com responsabilidade de:

6.1.3.1. Coordenar a operação e gerenciar a atuação dos demais colaboradores da equipe do subitem ST responsáveis pelo suporte e manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços.

6.1.3.2. Prestar apoio à tomada de decisão da Finep, auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, no fornecimento de informações táticas e operacionais, e na proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

6.1.3.3. Atuar como interlocutor principal junto a Finep no que compete às questões técnicas do gerenciamento de serviços, sendo responsável por recebê-las, tratá-las e respondê-las.

6.2. Considerando o histórico da Finep no atendimento a esses tipos de serviços, estima-se a utilização dos seguintes perfis e respectivas quantidades por subitens:

Subitem	Descrição do Item	Modalidade	Localidade	Perfil profissional
ST	ATENDIMENTO DE SUPORTE DE TI	REMOTO, para os escritórios regionais Norte, Nordeste e Sul e REMOTO E PRESENCIAL, na sede no Rio de Janeiro, escritório regional de São Paulo e escritório regional de Brasília	Rio de Janeiro	-Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – 2 perfis júnior e 3 perfis pleno
			São Paulo	- Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – 1 perfil pleno
			Brasília	- Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – 1 perfil pleno
GS	GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	REMOTO, para todos os escritórios da Finep PRESENCIAL, exclusivamente na sede no Rio de Janeiro	Rio de Janeiro	- Gerente de suporte técnico de TI – 1 perfil

- 6.3. A CONTRATADA será integral e exclusivamente responsável pela mobilização, organização e gestão de sua equipe, conforme sua conveniência e metodologia interna, desde que observados os perfis profissionais e os requisitos mínimos de qualificação definidos no ANEXO I.C – Perfis Profissionais.
- 6.4. A CONTRATADA deverá assegurar a disponibilidade de profissionais em número suficiente e com a devida qualificação para a execução integral dos serviços contratados, independentemente da ocorrência de férias, afastamentos ou quaisquer outras intercorrências.
- 6.5. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, seguir o modelo de execução por resultado definido neste Termo de Referência, com base em perfis técnicos e níveis de serviço (SLA), **sendo vedada qualquer forma de alocação por posto de trabalho, cessão de mão de obra ou prática que configure subordinação direta à Finep, controle de jornada ou pessoalidade.**
- 6.5.1. A adoção, por iniciativa da CONTRATADA, de modelo distinto do previsto neste instrumento, ainda que por tolerância tácita, acarretará a responsabilização civil da empresa, sem prejuízo da aplicação de penalidades administrativas, e obrigará a CONTRATADA a indenizar integralmente a Finep pelos danos materiais e morais decorrentes, inclusive no caso de eventual reconhecimento de vínculo empregatício ou responsabilização subsidiária ou solidária por parte da Administração Pública.
- 6.6. É permitido que tais profissionais atuem simultaneamente em outros contratos da CONTRATADA, desde que:
- 6.6.1. Não haja prejuízo à qualidade e ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos neste Termo de Referência.
- 6.6.2. Sejam respeitadas todas as obrigações de confidencialidade e segurança da informação previstas neste Termo de Referência, especialmente aquelas relativas ao Termo de Confidencialidade (ANEXO I.F).
- 6.7. Ao longo da execução contratual, a CONTRATADA deve providenciar e manter recursos com as competências, conhecimento e qualificações necessárias, assim como toda documentação exigida pela Finep em dia, de acordo com o PLANO DE TRABALHO estabelecido entre as partes.
- 6.8. A Finep reserva-se o direito de, mediante comunicação formal e sem qualquer ônus adicional, requerer substituição dos colaboradores alocados caso se constate a falha de conhecimentos necessários ou mesmo quaisquer inconvenientes para execução dos serviços, devendo tal substituição ocorrer em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento do comunicado, aplicando-se o definido na seção 15.6.
- 6.8.1. Fica vedado o retorno dos profissionais substituídos da prestação dos serviços contratados, mesmo que apenas para cobertura de afastamentos de outros profissionais, exceto se devidamente autorizado pela Finep.
- 6.8.2. No caso de substituição de colaboradores durante a vigência do contrato, a comprovação dos requisitos obrigatórios de qualificação deverá ser apresentada em até 10 (dez) dias corridos após a alocação do novo profissional.

- 6.9. Por se tratar de serviço continuado com predominância de mão de obra, vinculado ao alcance de resultados, a CONTRATADA deve manter, durante a execução dos serviços, vínculo celetista com todos os profissionais alocados para execução do serviço, não sendo permitida a subcontratação parcial ou total do objeto.

## **7. DOS UNIFORMES**

- 7.1. Os colaboradores da CONTRATADA alocados para execução do contrato deverão utilizar uniforme padronizado, com identificação visível do nome ou logomarca da empresa.
- 7.2. A definição do modelo, cor, tipo e padrões de uso do uniforme ficará a critério da CONTRATADA, devendo, no entanto, respeitar os princípios de apresentação pessoal e decore exigidos para acesso às dependências da Finep.
- 7.3. É vedado o uso de uniforme com publicidade ofensiva, incorreta ou incompatível com o ambiente institucional, sendo responsabilidade da CONTRATADA substituir, imediatamente, qualquer item em inconformidade com as normas internas da Finep.
- 7.4. Não será permitido que os colaboradores do serviço executem as tarefas com uniformes transparentes, descolorados (fora do padrão dos demais), rasgados ou sujos, bem como calçados deteriorados, sujos, furados ou rasgados, cabendo à CONTRATADA fiscalizar e zelar pela aplicação dessas regras.
- 7.5. O crachá funcional deverá ser utilizado de forma visível durante toda a permanência nas dependências da Finep, contendo nome completo, função e empresa CONTRATADA, com fotografia recente e válida.

## **8. DOS CRITÉRIOS PARA A ESCOLHA DA CONTRATADA**

- 8.1. A orientação é para a contratação por meio de pregão eletrônico, pois o objeto se enquadra como serviço comum, com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por especificações técnicas usuais e amplamente reconhecidas no mercado.

## **9. DAS PRÁTICAS E CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

- 9.1. Todas as atividades que envolvam usuários da Finep deverão ser realizadas em língua portuguesa, incluindo atendimento, material fornecido, sites e conteúdos disponibilizados, pesquisas de satisfação, mensagens, entre outros.
- 9.2. As funcionalidades desenvolvidas deverão oferecer a usabilidade e acessibilidade necessária para garantir seu uso por usuários com diversos níveis de familiaridade com o computador ou com necessidades especiais, como baixa visão ou uso de leitores de tela.
- 9.3. A aquisição de bens que sejam constituídos por material com pelo menos uma das seguintes características: reciclado, não tóxico, biodegradável ou eco eficiente.

- 9.4. A gestão de resíduos e logística de reversa de bens, com especial atenção para o lixo eletrônico.
- 9.5. A utilização de ambientes sustentáveis para execução dos serviços, de modo a proporcionar a economia da manutenção e operacionalização da edificação, bem como a redução do consumo de energia e água, por meio de tecnologias, práticas e materiais que reduzam o impacto ambiental.
- 9.6. O ambiente e mobiliário disponibilizado pela CONTRATADA a seus colaboradores devem ser compatíveis com o disposto nas Normas Regulamentadoras e Recomendações técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), bem como demais normas legais aplicáveis.

## **10. DA SUBCONTRATAÇÃO**

- 10.1. Não será permitida a subcontratação na execução do objeto da presente contratação, salvo para abranger aspectos acessórios e instrumentais de sua execução.
- 10.2. Os colaboradores alocados na prestação dos serviços deverão ser parte integrante do quadro de funcionários da CONTRATADA, sendo vedada a subcontratação.

## **11. DA VISTORIA**

- 11.1. Os interessados poderão, a seu critério, vistoriar as instalações da Finep em até 2 (dois) dias úteis anteriores à data da abertura da sessão pública, com o objetivo de obter todas as informações necessárias ao fornecimento do serviço.
- 11.2. A vistoria deverá ser agendada pelo e-mail [cp\\_sisati@finep.gov.br](mailto:cp_sisati@finep.gov.br), e poderá ser realizada de segunda a sexta-feira, entre 9h e 18h, presencialmente nas dependências da sede da Finep ou remotamente por videoconferência, em link a ser disponibilizado pela Finep quando da confirmação do agendamento.
- 11.3. Para a vistoria, a Licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 11.4. O representante da empresa, devidamente identificado e autorizado, poderá solicitar através do e-mail [cp\\_sisati@finep.gov.br](mailto:cp_sisati@finep.gov.br) o acesso a documentos técnicos complementares estritamente relacionados à infraestrutura de TI e aos serviços demandados, sem a necessidade de agendamento de vistoria. O acesso estará condicionado à assinatura prévia de Termo de Confidencialidade (ANEXO I.F), quando necessário, e será concedido exclusivamente com o objetivo de subsidiar a formulação da proposta.
- 11.5. Estará disponível para visita presencial o escritório da Finep localizado no Rio de Janeiro onde está concentrada a maior parte dos ativos de TI.
- 11.6. Durante a vistoria, o colaborador que a conduzir se restringirá às informações pertinentes ao objeto contratual.

- 11.7. A possibilidade de realização da vistoria por videoconferência busca promover maior economicidade, acessibilidade e agilidade ao processo, permitindo que as licitantes conheçam, ainda que remotamente, os principais sistemas corporativos utilizados e a dinâmica de trabalho envolvida, especialmente nos serviços remotos. Ressalta-se, no entanto, que nessa modalidade não será possível apresentar fisicamente a infraestrutura predial ou o CPD da Finep, que exigiriam visita in loco.
- 11.8. Para garantir a formalidade e rastreabilidade, todas as videoconferências serão gravadas, com geração de documento oficial, e anexadas aos autos da contratação, com ciência do pregoeiro.
- 11.9. A utilização ou o porte de qualquer equipamento eventualmente necessário para as análises dos quesitos técnicos durante a vistoria devem ser previamente autorizados pela Finep.
- 11.10. Os custos das visitas aos locais de serviço correrão por conta exclusiva dos interessados.
- 11.11. Não será permitida a realização de vistoria para diferentes empresas por um mesmo representante.
- 11.12. O representante legal dos interessados que realizarem vistoria deverão assinar eletronicamente a Declaração de Vistoria Técnica, a ser disponibilizado pela Finep através da plataforma Assina Finep após sua realização, sendo enviada cópia ao e-mail informado no agendamento.
- 11.13. A vistoria, embora facultativa, oferece à licitante a oportunidade de avaliar elementos que possam influenciar na formação de sua proposta, não sendo admitidas alegações posteriores de desconhecimento quanto às condições operacionais ou logísticas do ambiente.

## **12. DOS REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA DO PROPONENTE**

- 12.1. Para fins de habilitação no certame, deve ser exigida a apresentação da seguinte documentação, sob pena de inabilitação:
  - 12.1.1. Atestados ou declarações de capacidade técnico-operacional expedidas por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove ter o Licitante prestado satisfatoriamente serviços da mesma natureza em quantidades e prazos correspondentes ao mínimo exigido para o objeto desta licitação;
    - 12.1.1.1. Os atestados deverão ser decorrentes de prestação de serviços com aproximadamente 50% (cinquenta por cento) do escopo que a Finep busca contratar, de forma que somados resultem em:
      - a) Período mínimo de 30 (trinta) meses de prestação de serviços de suporte técnico a usuários de TI (Help Desk/Service Desk) para, no mínimo 350 (trezentos e cinquenta) usuários, incluindo atendimento remoto e presencial conforme especificado no subitem ST.
      - b) Período mínimo de 30 (trinta) meses de prestação de serviços de gerenciamento de centrais de serviço, catálogo de serviços, itens de configuração, bases de conhecimento e documentação de autoatendimento, conforme especificado no subitem GS.
    - 12.1.1.2. Para atingir a experiência mínima exigida no subitem 12.1.1.1, será admitido o somatório de atestados desde que os serviços tenham sido prestados durante o mesmo período.

12.1.1.3. Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica referentes à prestação de serviços de natureza continuada que tenham sido expedidos após a conclusão do contrato ou, alternativamente, após decorrido o prazo mínimo de um ano desde o início de sua execução, salvo nos casos em que o contrato tenha sido firmado originalmente para vigorar por período inferior.

12.1.1.4. Cada atestado deverá conter:

- a) CNPJ/CPF, razão social, nome fantasia, endereço e contatos do atestador e gestor do contrato, seja e-mail ou telefone ou outra forma que permita a Finep estabelecer contato com a pessoa declarante, se necessário;
- b) CNPJ e razão social da matriz ou filial CONTRATADA para a prestação do serviço;
- c) Discriminação do serviço prestado, detalhando o escopo, período da prestação, número de usuários durante o mesmo período e discriminação do ambiente, contendo dados que permitam a aferição de sua similaridade com o objeto, ambientes e aplicações da presente licitação;
- d) Local e Data da emissão;
- e) Assinatura do(s) atestante(s).

12.1.2. Declaração de Compromisso Futuro, conforme ANEXO I.E, declarando que dispõe (ou disporá) de equipe apta à execução dos serviços na quantidade mínima estimada pela Finep, de acordo com o ANEXO I.C;

12.2. A Finep poderá realizar diligência, a fim de se comprovar:

12.2.1. A veracidade de Atestados de Capacidade Técnica apresentada pelas LICITANTES, quando, poderá ser requerida cópia dos contratos, notas fiscais ou quaisquer outros documentos que comprovem inequivocamente que os serviços apresentados nos atestados foram prestados.

12.2.2. A inscrição na entidade profissional competente nos casos que envolvam profissões e atividades regulamentadas e apenas nas situações em que o objeto do contrato for pertinente à sua atividade básica.

12.2.3. Os certificados, autorizações ou documentos equivalentes exigidos por legislação especial como condição para o desempenho de atividades abrangidas no objeto do contrato.

### **13. DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO OBJETO**

#### **13.1. DAS CONDIÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO**

13.1.1. Como condição para a contratação, após a publicação do resultado do certame a vencedora deverá apresentar tabela contendo os dados da equipe apta à execução dos serviços na quantidade mínima estimada pela Finep junto às respectivas documentações comprobatórias que demonstrem o atendimento aos requisitos técnicos do perfil profissional como tempo de experiência, qualificação técnica, certificações e formação acadêmica, de acordo com o ANEXO I.C.

13.1.2. A relação de profissionais deve conter: Nome completo, CPF e perfil profissional.

- 13.1.3. A Finep poderá realizar diligência, a fim de se comprovar a validade das documentações comprobatórias da formação acadêmica, qualificação profissional e experiência da equipe apresentada pela vencedora do certame.
- 13.1.4. Não será exigida exclusividade nem imobilização dessa equipe e, ao longo da execução do contrato, substituições e rotatividade são permitidas desde que assegurada a qualificação e o vínculo celetista.
- 13.2. Satisfeitas as condições, entrega, por parte da CONTRATADA:
- a) De TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assinado pelo Representante Legal conforme modelo constante no ANEXO I.F;
  - b) Dos TERMOS DE CIÊNCIA E CONFIDENCIALIDADE, assinados individualmente por todos os colaboradores da equipe alocada conforme modelo constante no ANEXO I.G;
  - c) De instrumento legal formalizando a designação do preposto, onde deverá constar expressamente os poderes e deveres em relação à execução do objeto, ambos devidamente assinados pelo Representante Legal.

#### **14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 14.1. A CONTRATADA deverá indicar um Preposto para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Finep, sendo responsável por receber, tratar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao cumprimento das obrigações contratuais. O custo com o Preposto do contrato será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 14.2. Alocar todos os recursos necessários, incluindo equipe técnica composta por colaboradores devidamente habilitados, treinados e qualificados, para obter uma execução dos serviços previstos de forma plena e satisfatória, dentro dos indicadores de qualidade estabelecidos, na forma e nas condições pactuadas no Instrumento de Medição de Resultados e em estrita conformidade com as especificações e condições estabelecidas nos termos contratuais e na sua proposta.
- 14.3. Entregar, por meio do seu preposto, o Termo de Ciência e Confidencialidade, obrigatoriamente assinado pelos novos colaboradores envolvidos na execução contratual, antes do início de suas atividades, no caso de substituição ou inclusão de colaboradores por parte da CONTRATADA.
- 14.4. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa em relação ao objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a terceiros a responsabilidade por problemas ou falhas na prestação dos serviços.
- 14.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Finep e atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato inerentes à execução do objeto contratual.
- 14.6. O fornecimento de todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários e de suporte à perfeita execução dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo à Finep

nenhum ônus referente a manutenções, substituições ou necessidades de aumento na quantidade ou capacidade dos equipamentos, ferramentas e utensílios, que se fizerem necessários após a implantação dos serviços.

- 14.7. A Finep poderá exigir a substituição de equipamentos, ferramentas ou utensílios sempre que forem considerados inadequados.
- 14.8. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.
- 14.9. Notificar à Finep, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços e colaborar com a Finep na busca da melhor solução.
- 14.10. Comunicar imediatamente à Finep a imposição, a si, seus sócios e administradores, de penalidade que acarrete o impedimento de contratar, bem como a eventual perda dos pressupostos para a contratação.
- 14.11. Reparar quaisquer danos diretamente causados à Finep ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou colaboradores, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade em função de fiscalização ou acompanhamento da execução dos serviços pela Finep.
- 14.12. Corrigir, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados.
- 14.13. Pagar todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto do contrato, podendo a Finep, a qualquer momento, exigir da CONTRATADA a comprovação de sua regularidade.
- 14.14. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originariamente ou vinculados por prevenção, conexão ou contingência.
- 14.15. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de ato ilícito, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus colaboradores ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato.
- 14.16. Assumir inteira e total responsabilidade, por parte dos colaboradores disponibilizados para execução dos serviços, pela eventual inobservância da legislação e normativos aplicáveis a execução contratual listadas na seção 3.4.3.
- 14.17. Fornecer os EPIs em quantidade suficiente para todos os técnicos e garantir a substituição periódica dos itens descartáveis.
- 14.18. Garantir o uso adequado dos EPIs durante as intervenções onde houver necessidade.
- 14.19. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos neste Termo de Referência, conforme perfis profissionais definidos na seção 6, desde que aloque a quantidade

mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida.

- 14.20. Prestar a tempo todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Finep.
- 14.21. Encaminhar à unidade fiscalizadora as notas fiscais/faturas dos produtos, bem como certidões necessárias para a realização dos pagamentos.

## **15. DAS OBRIGAÇÕES DA FINEP**

- 15.1. Disponibilizar todas as informações necessárias à CONTRATADA, com o intuito de fornecer subsídios para prestação dos serviços contratados.
- 15.2. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com o solicitado, com base nas inspeções realizadas.
- 15.3. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis quando inobservadas as disposições contidas nos documentos que regem a contratação.
- 15.4. Efetuar o pagamento devido pela prestação dos serviços, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas neste documento e seus anexos.
- 15.5. Permitir, sempre que necessário, acesso dos colaboradores da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da Finep, relacionados ao objeto do Contrato ou necessários à execução dos serviços.
- 15.6. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos neste Termo de Referência e ANEXO I.C, solicitando à CONTRATADA a documentação comprobatória e os treinamentos devidos sempre que necessária a substituição.
- 15.7. Comunicar formalmente à CONTRATADA qualquer falha verificada no cumprimento do Contrato.

## **16. DOS REQUISITOS PARA AFERIÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CONTRATADO – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

- 16.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem como função identificar os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, com base nas seguintes diretrizes:
  - a) Atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;
  - b) Fatores que estejam sob o controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;
  - c) Utilização de indicadores objetivamente mensuráveis e compreensíveis, facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço.

- 16.2. O IMR constitui o mecanismo central de avaliação da qualidade e resultado dos serviços prestados, vinculando diretamente o pagamento aos resultados alcançados e não aos meios empregados ou à quantidade de profissionais utilizados pela CONTRATADA para execução do objeto. Esta abordagem reforça a natureza da contratação como prestação de serviços mensuráveis e não como fornecimento de mão de obra.
- 16.3. A equipe de fiscalização do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), com revisão do valor a ser pago à CONTRATADA, com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:
- a) Não produzir os resultados, não executar com a qualidade mínima, deixar de executar as atividades contratadas e/ou
  - b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, em desacordo com as regras estabelecidas e/ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 16.4. O primeiro mês de execução após o Período de Ambientação será considerado como período de adaptação e ajustes, onde os Instrumentos de Mensuração de Resultados (IMR) serão apurados para fins de histórico, porém não incidirão penalidades.
- 16.5. Em hipótese alguma será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 16.6. Os indicadores serão expressos com duas casas decimais e utilizarão as regras de arredondamento dispostas na Resolução nº 886, de 26 de outubro de 1966, da Junta Executiva Central / IBGE ou outra que vier a substituí-la.
- 16.7. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela equipe de fiscalização, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 16.8. O ajuste mensal de pagamento será descontado no faturamento do ciclo referente ao período de apuração e não poderá ultrapassar o limite de 30% (trinta por cento) do valor mensal do contrato.
- 16.9. Caso os ajustes mensais ultrapassem tal limite, eventual saldo devedor poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.
- 16.10. A aplicação do IMR não impede a aplicação das demais sanções contratuais.
- 16.11. Constatando o fiscal que o desempenho da CONTRATADA se tornou precário, a Finep poderá iniciar unilateralmente o procedimento de rescisão contratual, sem direito a quaisquer ressarcimentos à CONTRATADA. Tal situação poderá ser decorrente:
- a) Do não atingimento de um mesmo indicador por três meses seguidos;
  - b) Do não atingimento de um mesmo indicador por 6 (seis) vezes nos últimos 12 (doze) meses prévios à apuração;

- c) Pela aplicação de duas ou mais advertências ou multas nos últimos 6 (seis) meses prévios à apuração.
- 16.12. No caso de rescisão contratual motivada pela culpa da CONTRATADA, por descumprimento total das obrigações assumidas ou por prática de atos que ensejem reparação de danos, perdas ou prejuízos à Finep:
- 16.12.1. A Finep poderá cobrar da Contratada multa compensatória de até 10% (dez por cento) do valor global do contrato. A penalidade será imposta mediante processo administrativo, com garantia do contraditório e da ampla defesa.
- 16.12.2. O percentual de até 10% (dez por cento) considera a essencialidade e a criticidade dos serviços de atendimento e suporte de TIC, cujo inadimplemento pode comprometer a continuidade operacional da Finep e afetar diretamente suas atividades institucionais. A fixação da multa observa os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e eficiência administrativa.
- 16.12.3. Caso o valor da multa aplicada não seja suficiente para ressarcir integralmente os eventuais danos, perdas ou prejuízos causados, a Finep poderá exigir da CONTRATADA o pagamento da diferença correspondente.
- 16.12.4. A Finep, em face da menor gravidade do fato e mediante motivação da autoridade superior, definirá o percentual exato das multas a serem aplicadas, observado o contraditório e a ampla defesa, no âmbito do respectivo processo administrativo sancionador.
- 16.13. Os indicadores inicialmente aplicáveis são apresentados a seguir.
- 16.13.1. Considerando o atual grau de maturidade da Finep e a expectativa de melhoria ao longo da execução, os indicadores que compõem o IMR poderão ser ajustados ao longo da execução contratual, visando a melhoria dos serviços e a otimização do esforço necessário para sua apuração; bem como novos indicadores podem ser criados.
- 16.13.2. Os ajustes devem ser realizados mediante aditivo contratual, com concordância prévia das partes.
- 16.14. **IQPS - Indicador de Qualidade da Prestação do Serviço**
- 16.14.1. As possíveis circunstâncias de infração no âmbito da prestação de serviço são apresentadas no quadro abaixo e têm como função avaliar a qualidade dos serviços prestados.

ITEM	OCORRÊNCIA	AFERIÇÃO	PONTUAÇÃO
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Por ocorrência.	1
2	Indisponibilidade no canal de atendimento (seja telefônico ou escrito) verificado pelos usuários	Por ocorrência.	1
3	Adotar práticas de atendimento com o intuito de distorcer os indicadores.	Por ocorrência.	8
4	Não substituir colaborador que tenha conduta ou qualificação incompatível com suas atribuições.	Por colaborador e por dia	1
5	Permitir a presença de colaborador não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá quando da necessidade de atendimento presencial.	Por colaborador ou por ocorrência	1
6	Não encaminhar a apresentação da Nota Fiscal ou qualquer	Por colaborador ou por	2

	documento exigido no Edital após período de 30 dias da data limite prevista ou repactuada, salvo quando houver justificativa aceita pela Finep.	ocorrência.	
7	Suspender, atrasar ou interromper os serviços contratuais de um ou mais subitens, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito.	Por dia de atraso para cada subitem do objeto.	1
8	Utilizar as dependências da Finep para fins diversos do objeto do contrato.	Por ocorrência	2
9	Recusar-se a executar serviço previsto no objeto, sem motivo justificado.	Por ocorrência	3
10	Retirar das dependências da Finep quaisquer equipamentos ou materiais de propriedade da Finep sem autorização prévia do responsável.	Por item e por ocorrência	3
11	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	Por ocorrência	3
12	Adoção de modelo distinto do previsto neste instrumento, como posto de trabalho, cessão de mão de obra ou prática que configure subordinação direta à Finep, controle de jornada ou personalidade, ainda que por tolerância tácita.	Por colaborador e por dia	8
13	Não atender a qualquer outra obrigação no Edital e seus Anexos, que não especificada nesta tabela.	Por ocorrência.	1

16.14.2. As ocorrências serão registradas pelo Fiscal do contrato, que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos aos registros individuais dela mesma. Os registros serão avaliados mensalmente.

16.14.3. Sendo constatada irregularidade, será concedida oportunidade para apresentação de defesa, a qual será apreciada. Sendo constatado desvio efetivo em relação às obrigações, a CONTRATADA receberá a pontuação por infração correspondente, para efeito de atribuição das sanções previstas.

16.14.4. As infrações descritas nesta tabela não poderão ser aplicadas cumulativamente quando decorrentes de um mesmo fato gerador. Nessas situações, será considerada apenas a penalidade mais específica ou, em caso de equivalência, a de maior pontuação, a critério da fiscalização e mediante justificativa registrada.

16.14.5. O item 13 somente será aplicado quando a conduta infratora não estiver prevista de forma específica nos demais itens desta tabela.

16.14.6. A tabela de pontuação acumulada/glosa abaixo se refere ao percentual a ser descontado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA em função do não cumprimento do IMR, sem prejuízo das demais penalidades constantes do contrato.

Pontuação acumulada	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções
≤ 2 pontos	Pagamento integral, com possibilidade de advertência em função dos impactos de descumprimento pontual.
2 < pontos ≤ 4	Glosa correspondente a 2% do valor faturado no mês da apuração.
4 < pontos ≤ 6	Glosa correspondente a 4% do valor faturado no mês da apuração.
Pontos ≥ 7	Glosa correspondente a 8% do valor faturado do mês de apuração da pontuação, acrescido de 2% para cada ponto extra. Em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.

#### 16.15. PIA – Prazo de Início de Atendimento

16.15.1. A apuração dos indicadores considera as condições previstas no ANEXO I.D – Níveis de Serviço.

PIA – Prazo de Início do Atendimento		
Tópico	Descrição	
<b>Finalidade</b>	Analisar se os prazos acordados para a início dos atendimentos técnicos foram cumpridos	
<b>Meta a cumprir</b>	<b>PIA &gt;= 97%</b>	A meta definida visa garantir o atendimento dos chamados dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório de Ferramenta ITSM, considerando os chamados encerrados no ciclo de apuração.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita a partir da relação de chamados encerrados no mês, aplicando o mecanismo de cálculo.	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica: percentual)</b>	$PIA = \frac{\text{Total de chamados dentro do prazo para início de atendimento}}{\text{Total de Chamados fechados no ciclo}} \times 100$	
<b>Observações</b>	<p>Obs1: Deve ser considerado o tempo para início de atendimento, independente da equipe a atender o chamado.</p> <p>Obs2: Em caso de atraso decorrente de responsabilidade de fornecedor terceiro ou equipe de TI da Finep, a CONTRATADA deve apresentar evidências a que justifiquem o fato para apreciação da equipe técnica da Finep, que avaliará e em caso de concordância abaterá do tempo de atraso no chamado.</p>	
<b>Início de Vigência</b>	Após o período de ambientação.	
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p>Para valores do indicador PIA:</p> <p>&gt;= 97% – Pagamento integral da OS;</p> <p>&gt;= 90% e &lt; 97% – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços.</p> <p>&gt;= 80% e &lt; 90% – Glosa de 5% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços;</p> <p>&lt; 80% – Glosa de 10% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços; e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.</p>	

#### 16.16. PRC – Prazo de Resolução do Chamado

16.16.1. A apuração dos indicadores considera as condições previstas no ANEXO I.D – Níveis de Serviço.

PRC – Prazo de Resolução do Chamado		
Tópico	Descrição	
<b>Finalidade</b>	Apurar a quantidade de chamados resolvidos dentro do prazo estabelecido.	
<b>Meta a cumprir</b>	<b>PRC &gt;= 97%</b>	A meta definida visa garantir a resolução definitiva dos chamados dentro do prazo previsto, independente da fila de atendimento.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório de Ferramenta ITSM, considerando os chamados encerrados no ciclo de apuração.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita a partir da relação de chamados encerrados no mês, aplicando o mecanismo de cálculo.	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de</b>		

<b>Cálculo (métrica: percentual)</b>	$PRC = \frac{\text{Total de chamados dentro do prazo de resolução}}{\text{Total de Chamados fechados no ciclo}} \times 100$
<b>Observações</b>	Obs1: Deve ser considerado o tempo para resolução independentemente da quantidade de equipes a atender ao chamado. Obs2: Em caso de atraso decorrente de responsabilidade de fornecedor terceiro ou equipe de TI da Finep, a CONTRATADA deve apresentar evidências a que justifiquem o fato para apreciação da equipe técnica da Finep, que avaliará e em caso de concordância abaterá do tempo de atraso no chamado.
<b>Início de Vigência</b>	Após o período de ambientação.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador PRC: >= 97% – Pagamento integral da OS; >= 90% e < 97% – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços; >= 80% e < 90% – Glosa de 5% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços; < 80% – Glosa de 10% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços; e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.

#### 16.17. ICA - Índice de chamadas telefônicas abandonadas

ICA - Índice de chamadas telefônicas abandonadas		
Tópico	Descrição	
<b>Finalidade</b>	Aferir se está ocorrendo muito abandono de ligações telefônicas.	
<b>Meta a cumprir</b>	<b>ICA &lt; 2%</b>	A meta definida visa garantir o atendimento telefônico tempestivo e que auxilie o usuário no atendimento de sua demanda
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório de avaliação no sistema de telefonia.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	A partir de relatório de ligações no ciclo e aplicação do mecanismo de cálculo.	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica: percentual)</b>	$ICA = \frac{\text{Chamados telefônicas abandonadas}}{\text{Total de chamadas}} \times 100$ <p>Onde:  <b>Chamadas telefônicas abandonadas</b> – total de chamadas telefônicas atendidas ou colocadas em espera e desligadas antes de serem tratadas.  <b>Total de chamados</b> – total de chamadas telefônicas no ciclo de avaliação.</p>	
<b>Início de Vigência</b>	Após o período de ambientação	
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador ICA: <2% – Pagamento integral da OS; >= 2% e <= 5% – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal do subitem ST; > 5% e <= 10% – Glosa de 4% sobre o valor correspondente ao valor mensal do subitem ST; > 10% – Será aplicada Glosa de 8% sobre o valor correspondente ao valor mensal do subitem ST; e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.	

#### 16.18. TFE – Tempo médio na Fila de Espera

TFE – Tempo médio na Fila de Espera	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone.

<b>Meta a cumprir</b>	<b>TFE &lt; 20s</b>	A meta definida visa garantir o atendimento telefônico tempestivo e que auxilie o usuário no atendimento de sua demanda.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório de avaliação no sistema de telefonia.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	A partir de relatório de ligações no ciclo e aplicação do mecanismo de cálculo.	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica: segundos)</b>	$TFE = \frac{\sum \text{Tempo de espera de chamada telefônica}}{\text{Total de chamadas telefônicas}}$ <p>Onde:  <b>Somatório de tempo de espera de chamada telefônica</b> – soma dos tempos de espera em fila de atendimento da central telefônica antes do atendimento técnico, referente a cada chamada telefônica no ciclo de avaliação.  <b>Total de chamados</b> – total de chamadas telefônicas no ciclo de avaliação.</p>	
<b>Início de Vigência</b>	Após o período de ambientação	
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p>Para valores do indicador TFE:</p> <p>&lt; 20 segundos – Pagamento integral da OS;</p> <p>&gt;= 20 e &lt;= 40 segundos – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal do subitem ST;</p> <p>&gt; 40 e &lt;= 60 segundos – Glosa de 4% sobre o valor correspondente ao valor mensal do subitem ST;</p> <p>&gt; 60 segundos – Será aplicada Glosa de 8% sobre o valor correspondente ao valor mensal do subitem ST; e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.</p>	

## 17. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 17.1. Nos termos da Lei nº 13.303/13 e do Regulamento de Licitações, Contratações e Contratos da Finep, os serviços de gestão, acompanhamento e fiscalização serão executados por equipe de fiscalização, oportunamente designados, representando a Finep junto à CONTRATADA; e compreendem a verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do objeto.
- 17.2. A equipe de fiscalização será composta pelos fiscais técnico, requisitante e administrativo, bem como pelo gestor do contrato, aos quais competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos mesmos e de tudo dar ciência à CONTRATADA, podendo sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com o Contrato.
- 17.3. No início da execução contratual e após celebração de aditivos ou apostilamentos será firmado/revisado o Plano de Fiscalização do Contrato entre a Finep e a CONTRATADA, onde serão definidas as atribuições específicas de cada fiscal e detalhado o planejamento da execução entre a Finep e a CONTRATADA, com base no disposto no edital e seus anexos.
- 17.4. A qualquer tempo, durante a execução do contrato, a equipe de fiscalização poderá efetuar visitas às instalações da CONTRATADA onde o serviço é prestado no intuito de fiscalizar a conformidade e adequação do ambiente físico, equipamentos, infraestrutura, recursos humanos e demais componentes

da solução aos termos do Contrato e às normas legais aplicáveis, ou para verificar o andamento do serviço.

17.5. A presença da fiscalização da Finep não elide nem diminui a responsabilidade da empresa CONTRATADA em relação ao disposto legislação aplicável, assim como no fiel atendimento das cláusulas contratuais.

17.6. Cabe aos fiscais técnico, requisitante e administrativo, bem como ao gestor:

- a) Verificar, junto à CONTRATADA e seu preposto, se estão sendo tomadas todas as providências necessárias para o bom andamento dos serviços;
- b) Fazer as anotações necessárias de todos os atos da empresa CONTRATADA relativos à execução do contrato, em especial na aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do contrato.
- c) Verificar a correta execução das atividades inerentes ao objeto da contratação.
- d) Atestar a adequação da solução às especificações do presente TERMO DE REFERÊNCIA.

17.7. Cabe ao fiscal técnico:

- a) Verificar o vestuário dos colaboradores, quanto à sua adequação ao ambiente de trabalho.
- b) Verificar se as condições necessárias para a execução dos serviços pelos colaboradores da CONTRATADA foram fornecidas, intermediando a solicitação daquelas que competem à Finep.
- c) Solicitar a remoção dos acessos fornecidos aos colaboradores da CONTRATADA caso deixem de atuar na prestação dos serviços, acompanhando a solicitação daquelas que competem à Finep.

17.8. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO CONTRATUAL

17.8.1. Qualquer comunicação pertinente ao contrato, a ser realizada entre a Finep e a CONTRATADA, inclusive para manifestar-se, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, deve ocorrer por escrito, preferencialmente por meio eletrônico.

17.8.2. São aceitos os seguintes mecanismos de comunicação para acompanhamento e gestão da execução contratual:

- a) E-mail, como uma das modalidades de atendimento ao usuário, bem como para comunicação e obtenção formal de autorização para atividades relacionadas a incidentes, acessos e solicitações de mudança;
- b) Chamadas de áudio ou videoconferência, para reuniões de planejamento, acompanhamento da execução e gestão contratual, bem como treinamento e ambientação de colaboradores;
- c) Reuniões presenciais, como mecanismo para planejamento, assistência, treinamento ou acompanhamento da gestão contratual e fiscalização; e
- d) Ofícios de Comunicado ao Fornecedor, como mecanismo de comunicação formal junto à CONTRATADA para gestão contratual e fiscalização.

## **18. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

- 18.1. A prestação do serviço será realizada através de ciclos mensais de execução, considerando o período entre o dia 17 do mês até o dia 16 do mês subsequente.
- 18.2. No período de ambientação, conforme definido na seção 3.7.2, se aplicam as seguintes condições:
- 18.2.1. Ao longo da ambientação, a CONTRATADA deve elaborar o Relatório Mensal de Atividades com as informações das atividades em que já estiver atuando, de modo que nesse período será excepcionalmente aceito o documento com parte das seções sem conteúdo efetivo.
- 18.2.1.1. Durante as reuniões mensais de acompanhamento da operação, é esperado que a equipe da Finep que atua na gestão do contrato oriente a CONTRATADA sobre como espera receber tais informações.
- 18.2.2. Nesse período, será fornecido aceite apenas para os subitens onde houve atuação efetiva de colaboradores e transferência efetiva de conhecimento, mediante evidências de documentação produzida, ferramentas ou infraestrutura disponibilizada e, no último mês de ambientação, do início efetivo da operação do atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 18.2.2.1. Caso, ao final do processo de ambientação, a CONTRATADA não esteja em condições de iniciar a operação em decorrência de atrasos imputáveis à sua responsabilidade, **o início do ciclo efetivo de prestação de serviços e de pagamento será suspenso até que a operação esteja plenamente iniciada.**
- 18.2.2.2. Essa suspensão de pagamento não afasta a possibilidade de aplicação das penalidades contratuais previstas para inadimplemento, como advertências, multas ou outras sanções cabíveis, sem prejuízo da obrigatoriedade da CONTRATADA de dar continuidade às atividades de transferência de conhecimento e preparação para a operação.
- 18.3. Ao longo da execução, se aplicam as seguintes condições:
- 18.3.1. A CONTRATADA deve encaminhar à Finep até o quinto dia útil após o encerramento do ciclo, o Relatório Mensal de Atividades, onde deverá constar:
- Relação de chamados fechados no mês, separados por fila e serviço, contendo, pelo menos: o número identificador do chamado; canal de origem da abertura do chamado; informações do usuário solicitante; prioridade; data e hora de abertura, data e hora do início de atendimento; data e hora de disponibilização da solução definitiva; identificação do atendente; causa da requisição, incidente ou dúvida; desdobramentos e ações realizadas para resolução definitiva; e apuração do tempo de atendimento total;
  - Relação de chamados abertos e em atendimento, contendo, pelo menos: número identificador do chamado; canal de origem da abertura do chamado; informações do usuário solicitante; prioridade; data e hora de abertura; data e hora do início de atendimento; data e hora da última interação; identificação do atendente; causa da requisição, incidente ou dúvida; desdobramentos e ações já realizados;

- c) Dados dos atendimentos auditados pela equipe de Gerenciamento de Serviços de TI (GS), incluindo percentuais de cumprimento do Prazo de Primeiro Atendimento (PIA - conforme definido na seção 16.15) e de Prazo de Resolução do Chamado (PRC - conforme definido na seção 16.16), bem como recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;
  - d) Plano de ação com descrição e situação atualizada de recomendações técnicas, administrativas e gerenciais acordadas com a Finep na aprovação de ciclos anteriores de execução;
  - e) Análise quantitativa e qualitativa dos atendimentos, com identificação de tendências e apresentação do Top 10 (dez) serviços mais demandados;
  - f) Apresentação sintetizada de incidentes ou problemas que tenham impactado a prestação e nível dos serviços, as investigações de problemas realizadas e em curso ou realizadas, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;
  - g) Alterações nas equipes dos subitens ST e GS, indicando os colaboradores, seus perfis e respectivas datas de entrada ou saída;
  - h) Número de artigos inseridos e atualizados na base de conhecimento durante o período;
  - i) Relação do total de ligações telefônicas, listando quantidade de ligações atendidas, quantidade de ligações abandonadas e tempo médio de fila de espera para atendimento.
- 18.3.2. As informações descritas no item acima são fundamentais para avaliar a gestão do conhecimento e a qualidade do atendimento telefônico prestado pela Central de Serviços, auxiliando na avaliação dos indicadores ICA (Índice de Chamadas Abandonadas) e TFE (Tempo médio na Fila de Espera), além de mensurar o crescimento e atualização da base de conhecimento.
- 18.3.3. Em até dois dias úteis após o envio do Relatório Mensal de Atividades, será realizada Reunião Mensal de Acompanhamento, com participação da equipe de gestão do contrato pela Finep e, no mínimo, do preposto e gerente de suporte técnico pela CONTRATADA, onde serão discutidas as recomendações técnicas para elaboração de plano de ação, com base nas recomendações aceitas pela Finep.
- 18.3.4. O recebimento parcial do objeto dar-se-á mensalmente, mediante emissão de Termo de Recebimento Parcial (TREP) pela fiscalização, atestando a conformidade dos serviços prestados no período, com base nos SLAs e critérios definidos neste Termo de Referência.
- 18.3.5. Antes da elaboração do Termo de Recebimento Parcial (TREP), as seguintes atividades serão executadas:
- a) A validação da documentação entregue e a apuração do Instrumento de Medição do Resultado, que poderá contar com apoio de Integrantes Técnicos da Finep, caso necessário.
  - b) Caso sejam verificadas não conformidades, serão elaborados planos de ação corretiva, com prazos definidos pela CONTRATADA, até sua resolução.

- c) Serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- 18.3.6. No caso de serviços rejeitados, no todo ou em parte, conforme alínea "c" acima, cabe à fiscalização não atestar a medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Parcial.
- 18.3.7. Não havendo necessidade de correção / reparação ou substituição, com indicação em caso de ajuste de pagamento, o TREP será emitido e aprovado pelos Fiscais Técnico e Requisitante, além do Gestor do Contrato e do preposto da CONTRATADA.
- 18.3.8. Os produtos e serviços só serão considerados aceitos e aptos para faturamento após a emissão do TREP pela Finep, quando a CONTRATADA fica autorizada a emitir a Nota Fiscal com o valor informado naquele documento.
- 18.3.9. O recebimento parcial do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.
- 18.3.10. A forma inicial do Relatório Mensal de Atividades, bem como a dinâmica da Reunião Mensal de Acompanhamento da operação serão detalhadas pelas partes na Reunião Inicial do Contrato.
- 18.3.11. A critério da Finep, os artefatos definidos e a dinâmica da Reunião Mensal de Acompanhamento estabelecidos na Reunião Inicial poderão sofrer alterações quanto às informações a serem apresentadas e sua forma de apresentação.
- 18.3.12. A CONTRATADA terá o prazo de até 10 (dez) dias corridos para implementar as alterações solicitadas, as quais serão aplicáveis somente aos relatórios entregues após a data da solicitação de mudança.
- 18.3.13. O recebimento definitivo será formalizado por meio do Termo de Recebimento Definitivo (TRED) emitido pela fiscalização, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após o encerramento do contrato, desde que constatado o cumprimento integral das condições contratuais e inexistam pendências, glosas ou inadimplementos imputáveis à contratada.

## **19. DO PAGAMENTO**

- 19.1. O serviço será remunerado mensalmente como um custo fixo mensal constante na proposta de preços.
- 19.2. O pagamento mensal à CONTRATADA será feito para cada subitem, não sendo devido qualquer valor adicional em razão da contratação de serviços de apoio ou aquisição de insumos necessários à execução do objeto, os quais correrão por conta exclusiva da CONTRATADA.

- 19.2.1. Durante o período de ambientação, a remuneração do subitem GS será devida integralmente, enquanto o subitem ST será remunerado em 50% (cinquenta por cento) do valor contratual mensal correspondente à sua execução, até o encerramento desse período.
- 19.3. O envio da nota fiscal, certidões e demais documentações de faturamento para exame de conformidade administrativa deverão ser realizado para a caixa postal [cp\\_sisati@finep.gov.br](mailto:cp_sisati@finep.gov.br), que é destinada exclusivamente à abertura automática de tíquetes de atendimento para pagamento a fornecedores de TI.
- 19.4. A documentação a ser enviada pelo fornecedor será detalhada no Plano de Fiscalização do Contrato.
- 19.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou na documentação enviada, ou ainda circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Finep.
- 19.6. Em não havendo erro, o prazo de pagamento é de 10 (dez) dias úteis a contar do ateste de recebimento no documento fiscal, realizado pelo Fiscal do Contrato.

## **20. DA FORMALIZAÇÃO E DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

- 20.1. O período de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei 13.303/2016, contado a partir de 09/09/2025 ou data futura a partir da assinatura do contrato.
- 20.1.1. O período de vigência coincide com o período de execução do contrato.
- 20.1.2. A Ordem de Serviço é o instrumento utilizado para formalizar o início do período de ambientação, quando será possibilitado o faturamento conforme detalhado no subitem 3.7.2.3.
- 20.2. Observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, os valores contratados poderão ser reajustados de acordo com a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) /IPEA acumulado dos 12 (doze) meses anteriores, tomando por base a data de apresentação da proposta de preços.
- 20.2.1. Em caso de descontinuidade do índice será adotado o que vier a substituir ou o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, definido em comum acordo entre as partes.
- 20.3. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA estão descritos no Catálogo de Serviços. A inclusão, exclusão ou alteração de itens será admitida durante a execução contratual, desde que compatível com a natureza da contratação e respeitado o equilíbrio econômico-financeiro. Quando a alteração implicar variação de 20% de volume por 3 (três) meses seguidos, poderá ser avaliada a necessidade de reequilíbrio contratual, por meio de revisão e celebração de aditivo contratual limitado a 25% do valor global do contrato de acordo com a lei 13.303/16.
- 20.3.1. A revisão poderá ser solicitada tanto pela Finep quanto pela CONTRATADA, com a devida fundamentação e justificativa, e deve considerar a quantidade de perfis profissionais indicados na planilha de formação de preços do fornecedor e os respectivos custos.

- 20.3.2. A CONTRATADA somente poderá pleitear essa revisão após transcorridos, no mínimo, 6 (seis) meses de execução regular dos serviços, contados a partir do término do Período de Ambientação.
- 20.3.3. Em caso de revisão, não haverá direito a valores retroativos, sendo o novo custo aplicável apenas após a formalização das alterações.
- 20.4. No caso de cancelamento, não caberá ao fornecedor nenhuma espécie de ressarcimento caso venha a ser realizado nos prazos e condições aqui dispostos.

## **21. DA PROPOSTA DE PREÇOS**

- 21.1. A proposta deve ser cotada para cada subitem, incluindo planilha de Formação de Preços e de Composição de Custos, considerando as Especificações Técnicas, na qual já estarão incluídos todos os impostos, taxas e contribuições, fiscais ou parafiscais, bem como quaisquer outras despesas necessárias à execução do objeto do Contrato.
- 21.2. A proposta de preços deverá ser apresentada conforme modelo constante no Anexo II.
- 21.3. A estrutura da planilha de Formação de Preços e de Composição de Custos não poderá ser alterada pelas licitantes.
- 21.4. A validade da proposta deve ser de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos.

## **22. DA GARANTIA CONTRATUAL**

- 22.1. Será exigida garantia contratual, objetivando resguardar a Finep de prejuízos advindos do não cumprimento do objeto contratado, de prejuízos diretos causados, decorrentes de culpa ou dolo, durante a execução do contrato e de obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela Contratada, quando couber.
- 22.2. O valor da garantia será de 5% do valor total do contrato.

## **23. GLOSSÁRIO**

- 23.1. AMBIENTE: Subconjunto da infraestrutura de TI utilizado para um propósito específico. Por exemplo, ambiente de produção, de homologação e de desenvolvimento.
- 23.2. BASE DE CONHECIMENTO: Coleção de documentos técnicos e de procedimentos operacionais que suportam a operação da infraestrutura de TI.
- 23.3. CATÁLOGO DE SERVIÇOS: Documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI ativos.

- 23.4. **CHAMADO:** Instrumento para registro de demandas junto ao fornecedor, também conhecida no mercado como ticket. Um CHAMADO é aberto para resolver um incidente/problema, dúvida ou requisição e deve ser atendido conforme condições descritas nas Especificações Técnicas.
- 23.5. **CUSTOMIZAÇÃO:** Ato de transformar, personalizar determinado sistema aos parâmetros estabelecidos pela empresa, utilizando cálculos, fórmulas, metodologia e software especificamente desenvolvidos para atender uma demanda.
- 23.6. **DOCUMENTAÇÃO DE AUTOATENDIMENTO:** Documento para acesso dos usuários, contendo procedimentos, em linguagem acessível, para tarefas simples às quais o próprio usuário possa sanar desassistido, com respostas para dúvidas frequentes.
- 23.7. **EQUIPE DE TI DA FINEP:** Pessoal integrante do quadro de funcionários da Finep que atua nas atividades relacionadas à Tecnologia da Informação, incluindo Cargos em Comissão e Funções Gratificadas, conforme Planos de Cargos vigente.
- 23.8. **EQUIPE DE TRATAMENTO E RESPOSTA A INCIDENTES EM REDES COMPUTACIONAIS – ETIR:** Grupo de pessoas com a responsabilidade de receber, analisar e responder às notificações e atividades relacionadas a incidentes de segurança em redes de computadores.
- 23.9. **ERRO:** Ação realizada em determinado ITEM de CONFIGURAÇÃO que produz valor ou comportamento distinto do esperado.
- 23.10. **EVENTO:** Mudança de estado significativa para a gestão de um serviço de TI ou outro item de configuração.
- 23.11. **FALHA:** É um comportamento inesperado do software. Uma falha pode ter sido causada por diversos erros, mas alguns erros podem nunca causar uma falha.
- 23.12. **FERRAMENTA ITSM:** Do inglês, Information Technology Service Management (Gerenciamento de Serviços de TI – GSTI). Software construído com base na biblioteca ITIL, usado para gerenciamento de requisições, incidentes, problemas; gestão e execução de mudanças, através de chamados, com horário de atendimento e níveis de serviço configuráveis; gestão e relacionamento entre itens de configuração; gestão de serviços de TI disponibilizados e filas de serviço; e apoio à gestão de conhecimento.
- 23.13. **INCIDENTE:** Interrupção ou redução de qualidade não planejada de um serviço de TI. A falha de um item de configuração que ainda não tenha prejudicado um serviço de TI também é considerada um incidente.
- 23.14. **INCIDENTE CRÍTICO:** Incidente com impacto significativo no negócio da Finep e que demanda ação imediata das equipes técnicas para reestabelecimento da normalidade operacional do ambiente de TIC.
- 23.15. **ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC):** Qualquer componente que necessita ser configurado com o objetivo de se entregar um serviço de TI, sendo considerados para o presente documento, no mínimo, estações de trabalho (desktops e notebooks); dispositivos móveis corporativos; periféricos e equipamentos de usuário final; softwares e aplicativos instalados nas estações de trabalho; configurações de acesso a

sistemas e serviços; conjunto de customizações e parametrizações realizadas no ambiente do usuário final, e; documentação técnica referente aos procedimentos de suporte.

- 23.16. **MONITORAMENTO OU MONITORAÇÃO:** Observação continuada de um item de configuração, serviço de TI ou processo, com o objetivo de detectar eventos e conhecer seu estado.
- 23.17. **MUDANÇA:** Adição, modificação ou remoção de algo (item de configuração, serviço, processo, documentação etc.) que possa afetar um serviço de TIC.
- 23.18. **NÍVEIS DE SERVIÇO ACORDADOS OU NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS (SLA):** Resultados esperados para serviços ou tarefas do catálogo de serviços, normalmente atrelados a indicadores que permitam mensurar o grau de conformidade do resultado entregue com o resultado esperado.
- 23.19. **OPERAÇÃO:** Gerenciamento diário de um serviço de TIC, sistema ou outro item de configuração.
- 23.20. **ORDEM DE SERVIÇO:** Instrumento formal utilizado para autorizar o início da execução de um serviço contratado, com base nas condições previamente estabelecidas no contrato. Ela detalha o escopo a ser executado, o prazo de realização e serve como marco para início do período de ambientação, possibilitando o controle e a fiscalização dos serviços prestados.
- 23.21. **PARAMETRIZAÇÃO:** É a ação de estabelecer parâmetros de processamento, usualmente em sistemas.
- 23.22. **PONTO ÚNICO DE CONTATO (PUC):** Do inglês, Single Point of Contact (SPOC). Unidade ou equipe que atua como ponto central de contato com o usuário solicitante, registrando e classificando os eventos levando em conta o impacto e urgência todas as requisições, de modo que nenhuma seja perdida.
- 23.23. **PROBLEMA:** Fator desconhecido e causa-raiz de um ou mais incidentes.
- 23.24. **PROCEDIMENTO:** Documento que contém os passos necessários à execução de uma atividade.
- 23.25. **SOLICITAÇÃO OU REQUISIÇÃO DE SERVIÇO:** Solicitação do usuário relaciona a atendimentos de rotina, geralmente processada pelo Service Desk, não necessitando de submissão de uma requisição de mudança, tais como orientação / informação sobre IC, mudança padrão (mudança de baixo risco, recorrente e de procedimento bem definido), ou de acesso a algum serviço de TI.
- 23.26. **SERVIÇO:** Meio de entregar valor para os usuários facilitando os resultados que eles desejam atingir sem que possuam certos custos e riscos específicos.
- 23.27. **SOFTWARE BÁSICO:** São os programas essenciais para o funcionamento de um computador e operação pelos usuários, tais como sistema operacional, editor de texto, editor de planilhas, editor de apresentações, leitor de documentos PDF, dentre outros.
- 23.28. **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÕES (TI):** Meios técnicos usados para tratar a informação, o que inclui o hardware de computadores, rede, sistemas e demais itens de configuração utilizados para prestar os serviços.

## LISTA DE ANEXOS

ANEXO	NOME
I.A	Inventário do Ambiente Tecnológico da Finep
I.B	Catálogo de Serviços de TI e Estimativas de Volume
I.C	Perfis Profissionais para execução das atividades
I.D	Níveis de Serviço Finep
I.E	Declaração de Compromisso Futuro
I.F	Termo de Confidencialidade
I.G	Termo de Ciência e Confidencialidade

## **ANEXO I.A**

### **Inventário do Ambiente Tecnológico da Finep**

#### **1. INTRODUÇÃO**

1.1. Este anexo descreve a infraestrutura de TIC e os diferentes tipos de usuários. O fornecedor a ser contratado deve ter conhecimento sobre todos os ativos existentes, prestando os serviços sob sua responsabilidade conforme definido no catálogo de serviços. Esses ativos são fundamentais para realização das atividades da Finep.

#### **1.2. INFRAESTRUTURA BÁSICA**

1.2.1. Os Quadros a seguir apresentam a listagem de ativos de TIC, a saber:

1.2.1.1. Quadro A ("Ativos e Firewalls"), com informações sobre equipamento de conectividade de rede dos escritórios da Finep.

1.2.1.2. Quadro B ("Estações de Trabalho"), com informações sobre estações de trabalho distribuídas pelos escritórios Finep.

1.2.1.3. Quadro C ("Máquinas virtuais e físicas"), com informações básicas sobre os servidores utilizados pela atual equipe da Central de Serviços de TI.

#### **1.3. SOFTWARES UTILIZADOS PELA FINEP**

##### **1.3.1. Softwares básicos**

1.3.1.1. O Quadro D ("Software Básico") contém a listagem dos softwares básicos utilizados na Finep.

##### **1.3.2. Soluções de Apoio à TI**

1.3.2.1. O Quadro E ("Software Apoio") contém a listagem dos softwares de apoio à TI utilizados na Finep.

##### **1.3.3. Sistemas Corporativos**

1.3.3.1. O Quadro F ("Software Corporativo") contém a listagem dos softwares de apoio à TI utilizados na Finep.

#### **1.4. USUÁRIOS DOS RECURSOS DE TIC**

1.4.1. O Quadro G ("Usuários") contém a quantidade de usuários, por localidade e tipo (normais ou prioritários).

**QUADRO A**  
**PRINCIPAIS ATIVOS DE TIC**

Model	Tipo	Quantidade		
		RJ	SP	DF
FortiAp 221C	Access Point Wi-Fi	7	3	
FortiAp 321C	Access Point Wi-Fi	1		
Fortigate 200F	Firewall Rack	2		
Fortigate 800C	Firewall Rack	6		
FortiWifi50E	Firewall Rack		1	1
Cisco Catalyst Blade Switch 3120G for HP	Switch LAN Blade	2		
Cisco Catalyst Blade Switch 3120X for HP	Switch LAN Blade	2		
Cisco Catalyst 2960-S	Switch LAN Rack	4		
Cisco Catalyst 2960-S PoE+	Switch LAN Rack	27	2	2
Cisco Catalyst 3560G	Switch LAN Rack	1		

Observação: Esta tabela apresenta os ativos de rede (Switches, Access Points, Firewall UTM, etc.) que receberão intervenções físicas do tipo "smart hands" pelo suporte técnico. Estas intervenções são limitadas à manipulação física dos equipamentos, como reinicialização, verificação de conexões, substituição de cabos e módulos, sempre executadas sob supervisão e orientação remota dos analistas de rede da Finep. Não está no escopo deste serviço a configuração lógica dos equipamentos ou tomada de decisões técnicas sem a orientação dos especialistas responsáveis pela infraestrutura de rede.

**QUADRO B**  
**PRINCIPAIS ATIVOS DE TIC**

Modelo	Tipo	QTD	RJ	SP	DF	PA	SUL	CE
DESKTOP POSITIVO D8200	Estação de Trabalho / Workstation	527	467	50	10			
DESKTOP DELL 3620	Estação de Trabalho / Workstation	20	20					
NOTEBOOK DELL 5490	Estação de Trabalho / Notebook	26	25			1		
NOTEBOOK LENOVO T480	Estação de Trabalho / Notebook	164	153	9	1		1	
NOTEBOOK LENOVO L14 GEN2	Estação de Trabalho / Notebook	449	400	32	6	2	5	4
<b>TOTAL</b>		<b>1.186</b>	<b>1.065</b>	<b>91</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

Observação: A tabela apresenta a relação de computadores (Desktops e Notebooks) que compõem o atual parque de máquinas de usuários da Finep. Os notebooks modelo LENOVO L14 GEN2 possuem garantia vigente até julho de 2028. O suporte técnico deverá considerar as diferentes especificações e configurações de hardware, prestando atendimento adequado conforme as particularidades de cada modelo. Incidentes relacionados a equipamentos em garantia devem seguir o procedimento de acionamento do suporte do fabricante, com devido registro e acompanhamento.

**QUADRO C**  
**INFORMAÇÕES DE MÁQUINAS VIRTUAIS E FÍSICAS**

Nome da máquina	Estado	Nome DNS	Descrição	Sistema Operacional	Tipo	Localização
SDPRO-WCCM1	poweredOn	SDPRO-WCCM1.ad.finep.gov.br	Painel de administração do serviço de diretórios Finep e ferramenta de captura remota	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Máquina Virtual	DataCenter de terceiro
SDPRO-WCCM1	poweredOn	SDPRO-WCCM1.ad.finep.gov.br	Painel de administração do serviço de diretórios Finep e ferramenta de captura remota	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Máquina Virtual	DataCenter de terceiro
WAD4-PRO	poweredOn	WAD4-PRO.ad.finep.gov.br	Serviço de Diretorio	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Máquina Virtual	DataCenter de terceiro
WAD5-PRO	poweredOn	WAD5-PRO.ad.finep.gov.br	Serviço de Diretorio	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Máquina Virtual	DataCenter de terceiro
WAD6-PRO	poweredOn	WAD6-PRO.ad.finep.gov.br	Serviço de Diretorio	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Máquina Virtual	DataCenter de terceiro
WAD7-PRO	poweredOn	WAD7-PRO.ad.finep.gov.br	Serviço de Diretorio	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Máquina Virtual	DataCenter de terceiro
TERMINAL	poweredOn	Terminal.ad.finep.gov.br	Servidor de Terminal	Windows 7 Profissional (32-bit)	Servidor Torre	Finep RJ

Observação: Esta tabela apresenta ferramentas operacionais que serão utilizadas diretamente pela equipe de service desk para execução de suas atividades. Os servidores de captura remota e o painel de administração do Active Directory serão empregados pelos técnicos para suporte às estações de usuários e gerenciamento de contas/grupos de rede, respectivamente. Quanto ao servidor de terminal de aplicações legadas, os técnicos deverão fornecer suporte aos usuários para acesso e uso básico dessas aplicações, seguindo os procedimentos estabelecidos na base de conhecimento.

**QUADRO D**  
**SOFTWARES BÁSICOS**

Aplicativo	Categoria
7 Zip	Compactação de arquivos
Bizagi Modeler, CorelDRAW Graphics Suite X7, X-Mind, FreeMind, Microsoft Visio Professional 2013, Adobe Creative Cloud	Diagramação
Cliente Oracle para ferramentas Microsoft Office	Modelagem de dados
Crystal Reports, software R	Modelagem de dados
Easy connection to screen	Produtividade
eXeLearning	Ferramentas de autoria de e-learning
Forticlient VPN	Cliente conexão VPN
FoxIt Reader, Foxit PDF Editor, Xodo PDF, Adobe Reader	Modelagem de dados
GanttProject, PDFSam, Microsoft Project 2013	Automação de escritório
Google Chrome, Mozilla, Microsoft Edge	Navegador
Google Earth, QGIS	Georreferenciamento
Java SE	Componentes
Lenovo Commercial Vantage	Produtividade
MariaDB	Bancos de Dados
Microsoft Teams, Zoom, Webex	Videoconferencia
Modulo de segurança Bancos Brasil e Caixa Economica	Segurança
MSL-1355B - Decibelímetros Minipa	Mensuracao de som
Notepad++, Sublime Text, Microsoft VSCode	Modelagem de dados
Oracle Smart View	Modelagem de dados
OwnCloud, Onedrive, Google Drive	Armazenamento de dados
PL SQL, Oracle client_11g, SQL Server Compact 4.0	Bancos de Dados
ReceitaNet, ReceitaNet BX, DCTF, DARF, DIRF, GDRAIS, PERDCOMP, SPED	Receita Federal
SEFIP, GRF, Conectividade Social	Caixa Economica
Shodo, Pjeoffice, Assinador Livre, S.A.I, Assinador SERPRO, SerproID, WebSigner, SafeSign, SafeNet	Certificação Digital
SIAFI HOD	Sepro
Tableau, Microsoft Power BI	BI
Valor PRO	Financeiro, Investimentos
VLC, OBS Studio, R-Studio	Multimídia
WinSCP _FTP	Infraestrutura
Infer32	Estatística
AutoCAD	Ferramentas de CAD

Observação: Esta tabela contém softwares de mercado de uso geral instalados nas estações de trabalho. O suporte do service desk inclui orientação sobre utilização, instalação, atualização e solução de problemas comuns destes aplicativos, conforme versões homologadas pela Finep. Casos mais complexos devem ser escalonados para a equipe especializada seguindo o fluxo de atendimento estabelecido.

**QUADRO E  
SOFTWARES DE APOIO**

Aplicativo	Categoria
Jboss	Servidor de Aplicação
IIS	Servidor de Aplicação
TomCat	Servidor de Aplicação
Weblogic	Servidor de Aplicação <i>(mantido por terceiros)</i>
Gitea	Repositório de código-fonte
Jira	Gestão de tickets e projetos
Ligero ITSM	Gestão de Serviços de TI
Jenkins	Deploy
Zabbix	Monitoramento
Tiki-Wiki	Wiki
Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)	Gerenciamento de servidores, hardware de rede, estações de trabalho.

Observação: Os softwares listados nesta tabela são ferramentas de apoio utilizadas no ambiente corporativo. O papel dos técnicos de service desk em relação a estes sistemas será restrito à verificação de status dos serviços e orientação básica de acesso aos usuários. Quaisquer incidentes que demandem intervenções mais complexas, configurações ou conhecimento especializado deverão ser imediatamente escalonados para as equipes de suporte de nível superior.

**QUADRO F**  
**SOFTWARES CORPORATIVOS**

AssinaFINEP
Auto Program (SCI e SCA)
Core Banking
Documenta
ERP Oracle
Finep Inovação
Intranet - Acompanhamento técnico e financeiro
Intranet - Administração
Intranet - Análise
Intranet - Contencioso
Intranet - Consulta a Projetos / Ficha de Projetos
Intranet - Contratação
Nexo
Pesquisa Finep (Lime Survey)
Portal da Educação - Moodle
Rhadmin
SigaFINEP

Observação: Todos os sistemas listados nesta tabela são acessados via interface web, dispensando instalação local nos computadores dos usuários. O suporte técnico deverá contemplar a orientação de acesso, solução de problemas de conexão e autenticação, bem como o esclarecimento de dúvidas básicas de utilização. O atendimento referente a estes sistemas será realizado por meio de roteiros predefinidos, garantindo padronização e eficiência no suporte. Questões relacionadas à funcionalidade específica de cada sistema que extrapolem os roteiros estabelecidos serão encaminhadas às equipes responsáveis pela manutenção e desenvolvimento dos respectivos aplicativos.

**QUADRO G**  
**DISTRIBUICAO DE USUARIOS POR LOCALIDADE**

LOCALIDADE	CIDADE	Emprega- dos	Terceiri- zados	Estagiários	Jovens Aprendizes	Conselhei- ros	TOTAL
FINEP-RIO	Rio de Janeiro	526	91	134	14	46	811
FINEP-SP	São Paulo	32	-	5	-	-	37
FINEP-DF	Brasília	6	2	1	-	-	9
FINEP-SUL	Florianópolis	5	-	-	-	-	5
FINEP-NE	Fortaleza	4	-	-	-	-	4
FINEP-NO	Belém	3	-	-	-	-	3
<b>TOTAL</b>		<b>576</b>	<b>93</b>	<b>140</b>	<b>14</b>	<b>46</b>	<b>869</b>

**USUÁRIOS PRIORITÁRIOS**

Empregados	Presidente	1
	Chefe de gabinete	1
	Diretores	4
	Assessores	13
	Secretárias da Diretoria	10
Conselheiros (incluindo funcionários participantes e excluindo presidente e diretores)		46
<b>TOTAL</b>		<b>75</b>

Observação: Esta tabela apresenta a distribuição dos usuários da Finep por localização e classificação. Os usuários classificados como prioritários (Presidente, Dirigentes, Conselheiros e demais autoridades designadas) exercem suas atividades predominantemente na sede FINEP-RIO, podendo, contudo, desempenhar funções nos escritórios FINEP-DF e FINEP-SP, o que requer atendimento especializado e prioritário em qualquer uma dessas localidades, conforme níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência. A classificação de prioridade influencia diretamente nos tempos de resposta e resolução de incidentes, bem como na alocação de recursos do service desk, devendo a contratada dimensionar adequadamente sua equipe para atender às demandas prioritárias sem comprometer o atendimento aos demais usuários.

## **ANEXO I.B**

### **Catálogo de Serviços de TI e Estimativas de Volume**

#### **1. INTRODUÇÃO**

- 1.1. Este anexo traz informações do catálogo de serviços de TIC, históricos de ligações recebidas e chamados nos 18 últimos meses (Setembro/2023 a Fevereiro/2025). O fornecedor a ser contratado deve ter conhecimento sobre todos os serviços presentes no catálogo que serão prestados sob sua responsabilidade.
- 1.2. Catálogo de Serviços e Estimativas de Volume
  - 1.2.1. Quadro A ("Catalogo\_CS"), com informações sobre os serviços de TIC Finep recebidos pela Central de Serviços.
- 1.3. Volume de Ligações Telefônicas Recebidas Pela Central de Serviços
  - 1.3.1. Quadro B ("Ligacoes\_Telefonicas"), com informações sobre o volume de ligações recebidas pela Central de Serviços.
- 1.4. Histórico de Chamados Distribuídos Por Mês e Ano
  - 1.4.1. Quadro C ("Historico\_MesAno"), com informações do histórico de volume de chamados distribuídos por mês e ano.
- 1.5. Histórico de Chamados nos Escritórios Finep
  - 1.5.1. O Quadro D ("Historico\_Regionais") contém o histórico de volume de chamados distribuídos pelos escritórios regionais da Finep.
- 1.6. Histórico de Chamados Presenciais nos Escritórios Finep
  - 1.6.1. O Quadro E ("AtendimentoRegionais") contém o histórico de volume de chamados na modalidade PRESENCIAL, distribuídos pelos escritórios regionais da Finep.
- 1.7. Histórico de Chamados Por Tipo
  - 1.7.1. O Quadro F ("HistoricoInfraSistema") contém o histórico de volume de chamados por tipo, sendo INFRAESTRUTURA e SISTEMAS, distribuídos por ano.
- 1.8. Histórico de Chamados Por Modalidade
  - 1.8.1. Quadro G ("HistoricoModalidade"), com informações do histórico de volume de chamados nas modalidades PRESENCIAL e REMOTO, distribuídos por ano.
- 1.9. Chamados Por Faixa de Horário
  - 1.9.1. O Quadro H ("FaixaHorario") contém informações do histórico de volume de chamados distribuídos por faixa de horário.

1.10. Chamados Modalidade Presencial Por Faixa de Horário

1.10.1. O Quadro I ("FaixaHorarioPresencial") contém informações do histórico de volume de chamados modalidade PRESENCIAL, distribuídos por faixa de horário.

1.11. Chamados Modalidade Remoto Por Faixa de Horário

1.11.1. O Quadro J ("FaixaHorarioRemoto") contém informações do histórico de volume de chamados modalidade REMOTO, distribuídos por faixa de horário.

**QUADRO A**  
**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI E ESTIMATIVAS DE VOLUME**

513 - 522 >> MÉDIA MENSAL  
9.226 - 169 9.396 >> TOTAL 18 MESES

GRUPO	CATEGORIA	SERVIÇO	ATIVIDADE	ST	GS	FINEP	QTDE DE CHAM EM 18m	ESTIMATIVA MENSAL	EQUIPE DE ATENDIMENTO
Tecnologia da Informação	Redes e Conectividade	Internet e Conexão VPN	Solicitar acesso ou permissionamento	50			50	2,8	ST
			Dúvidas e Orientações	115			115	6,4	ST
			Reportar erro	126			126	7,0	ST
			Reportar indisponibilidade ou lentidão	75			75	4,2	ST
			Solicitar outro serviço	45			45	2,5	ST
	Infraestrutura e Serviços TI	Redes Locais	Reportar incidente em LAN	7			7	0,4	ST
			Reportar incidente em WIFI	5			5	0,3	ST
		Smart Hands	Verificação de funcionamento de Ativos de Rede	2			2	0,1	ST
			Reinicialização de Ativos de Rede	3			3	0,2	ST
			Verificação de conectividade física	2			2	0,1	ST
			Substituição física de equipamentos de rede	4			4	0,2	ST
			Conexão/reconexão de cabos de rede	1			1	0,1	ST

		Identificação e etiquetagem	4			4	0,2	ST
		Movimentação de equipamentos				0	-	ST
		Documentação visual				0	-	ST
	Backup e Restauração	Dúvidas e Orientações	4			4	0,2	ST
		Solicitar restauração de arquivo ou recurso do Microsoft 365	23			23	1,3	ST
	Computadores e Periféricos	Dúvidas e Orientações	444			444	24,7	ST
		Reportar erro	305			305	16,9	ST
		Reparar equipamento em garantia	17			17	0,9	ST
		Reparar equipamento fora de garantia	7			7	0,4	ST
		Solicitar homologação de aplicativo	9			9	0,5	ST
		Solicitar ou Devolver equipamento	612			612	34,0	ST
		Solicitar criação e aplicação de imagem padrão	80			80	4,4	ST
		Solicitar instalação ou configuração dos Aplicativos ou Serviços	506			506	28,1	ST
	Tratamento de Infecções	Remoção de vírus ou malware	5			5	0,3	ST
		Instalação/Configuração/Atualização/Reparação/Desinstalação de antivírus	12			12	0,7	ST
	Impressão	Solicitar cadastro do crachá	123			123	6,8	ST
		Dúvidas e Orientações	10			10	0,6	ST
		Reportar erro	67			67	3,7	ST
		Solicitar outro serviço	56			56	3,1	ST
	Contas de	Dúvidas e Orientações	385			385		ST

		Usuário e Credenciais					21,4		
			Reset de Senha / Bloqueio e desbloqueio	235			235	13,1	ST
			Solicitar gerenciamento avançado de usuários e contas	69			69	3,8	ST
			Solicitar criação, alteração ou desativação de usuário	396			396	22,0	ST
	Microsoft 365 e Colaboração	Compart	Compart::Dúvidas e Orientações	66			66	3,7	ST
			Compart::Reportar erro	27			27	1,5	ST
			Compart::Solicitar operações em pastas	130			130	7,2	ST
		Outros Produtos	Dúvidas e Orientações	18			18	1,0	ST
			Reportar erro	3			3	0,2	ST
			Reportar indisponibilidade ou lentidão	1			1	0,1	ST
		Office	Dúvidas e Orientações	67			67	3,7	ST
			Reportar erro	23			23	1,3	ST
			Autenticação em duas etapas	7			7	0,4	ST
			Solicitar acesso ou permissionamento	48			48	2,7	ST
		Onedrive	Dúvidas e Orientações	12			12	0,7	ST
			Reportar erro	8			8	0,4	ST
		Outlook (e-mail)	Dúvidas e Orientações	81			81	4,5	ST
			Reportar erro	36			36	2,0	ST
			Reportar indisponibilidade ou lentidão	37			37	2,1	ST
			Solicitar serviço relacionado a Caixa Postal, Usuário, Grupo ou	180			180		ST

		Listas					10,0	
		Solicitar outro serviço	27			27	1,5	ST
	Sharepoint	Dúvidas e Orientações	4			4	0,2	ST
		Reportar erro				0	-	ST
	Teams	Dúvidas e Orientações	58			58	3,2	ST
		Reportar erro	18			18	1,0	ST
		Reportar indisponibilidade ou lentidão	6			6	0,3	ST
		Solicitar outro serviço	265			265	14,7	ST
	Infraestrutura para Apresentações	Suporte a evento	Solicitar apoio a evento presencial	29		29	1,6	ST
			Solicitar apoio a Webinar / videoconferência	6		6	0,3	ST
	Sistemas Corporativos	ERP	Financeiro::Solicitar acesso ou permissionamento	225		225	12,5	ST
			Gestão de Pessoas::Dúvidas e Orientações	8		8	0,4	ST
			Gestão de Pessoas::Solicitar acesso ou permissionamento	98		98	5,4	ST
			Suprimentos::Dúvidas e Orientações	48		48	2,7	ST
			Suprimentos::Solicitar acesso ou permissionamento	543		543	30,2	ST
			Viagem::Dúvidas e Orientações	35		35	1,9	ST
			Viagem::Solicitar alteração de aprovador	1279		1279	71,1	ST
			Viagem::Solicitar acesso ou permissionamento	277		277	15,4	ST
			Saúde e Segurança do Trabalho::Dúvidas e Orientações			0	-	ST
			Saúde e Segurança do Trabalho::Solicitar acesso ou permissionamento			0	-	ST

	Saúde e Segurança do Trabalho::Reportar erro				0	-	ST
	Saúde e Segurança do Trabalho::Reportar indisponibilidade ou lentidão				0	-	ST
Documenta	Reportar indisponibilidade ou lentidão	11			11	0,6	ST
	Dúvidas e Orientações	5			5	0,3	ST
	Solicitar acesso ou permissionamento	10			10	0,6	ST
Sisgon	Solicitar acesso ou permissionamento			11	11	0,6	FINEP
Forms	Reportar indisponibilidade ou lentidão			6	6	0,3	FINEP
Assina Finep	Reportar indisponibilidade ou lentidão	24			24	1,3	ST
	Dúvidas e Orientações	27			27	1,5	ST
	Solicitar acesso ou permissionamento	195			195	10,8	ST
Cadastro de Clientes	Reportar indisponibilidade ou lentidão			3	3	0,2	FINEP
	Solicitar acesso ou permissionamento			15	15	0,8	FINEP
Finep Inovação	Reportar indisponibilidade ou lentidão	3			3	0,2	ST
	Solicitar acesso ou permissionamento	10			10	0,6	ST
Inovacred	Reportar indisponibilidade ou lentidão			1	1	0,1	FINEP
Siga Finep	Dúvidas e Orientações	387			387	21,5	ST
	Reportar indisponibilidade ou lentidão	6			6	0,3	ST
Finep Reembolsável	Reportar indisponibilidade ou lentidão			6	6	0,3	FINEP
	Solicitar acesso ou permissionamento			5	5	0,3	FINEP
Portal da	Reportar indisponibilidade ou lentidão	2			2		ST

Educação - Moodle					0,1	
	Solicitar acesso ou permissionamento	3		3	0,2	ST
Pesquisa Finep (Lime Survey)	Dúvidas e Orientações	1		1	0,1	ST
	Reportar indisponibilidade ou lentidão			0	-	ST
	Solicitar acesso ou permissionamento	1		1	0,1	ST
Portal do Cliente	Reportar indisponibilidade ou lentidão		35	35	1,9	FINEP
Renegociação de Dívidas (MFP)	Reportar indisponibilidade ou lentidão		1	1	0,1	FINEP
Risco	Reportar indisponibilidade ou lentidão		2	2	0,1	FINEP
Intranet	Acompanhamento técnico e financeiro::Reportar indisponibilidade ou lentidão	1		1	0,1	ST
	Acompanhamento técnico e financeiro::Solicitar acesso ou permissionamento	1		1	0,1	ST
	Administração da Intranet::Reportar indisponibilidade ou lentidão			0	-	ST
	Análise::Reportar indisponibilidade ou lentidão	1		1	0,1	ST
	Análise::Solicitar acesso ou permissionamento	2		2	0,1	ST
	Consulta a Projetos::Reportar indisponibilidade ou lentidão	2		2	0,1	ST
	Consulta a Projetos::Solicitar acesso ou permissionamento	6		6	0,3	ST
	Consulta de Ramais na Dúvidas e Orientações	13		13	0,7	ST
	Consulta de Ramais na Reportar indisponibilidade ou lentidão	1		1	0,1	ST
	Contencioso::Reportar indisponibilidade ou lentidão			0	-	ST
	Contencioso::Solicitar acesso ou permissionamento			0	-	ST
	Contratação::Reportar indisponibilidade ou lentidão	2		2	0,1	ST

	Contratação::Solicitar acesso ou permissionamento	1			1	0,1	ST
	Empréstimo de Pastas::Solicitar acesso ou permissionamento			1	1	0,1	FINEP
	Finep Gerencial::Solicitar acesso ou permissionamento			1	1	0,1	FINEP
	Gerenciador de Conteúdo da Dúvidas e Orientações				0	-	FINEP
	Gerenciador de Conteúdo da Reportar indisponibilidade ou lentidão			1	1	0,1	FINEP
	Gerenciador de Conteúdo da Solicitar acesso ou permissionamento			21	21	1,2	FINEP
	Protocolo::Solicitar acesso ou permissionamento			1	1	0,1	FINEP
	RHADMIN::Reportar indisponibilidade ou lentidão				0	-	ST
	RHADMIN::Solicitar acesso ou permissionamento	463			463	25,7	ST
	Tesouraria::Solicitar acesso ou permissionamento			3	3	0,2	FINEP
	Workflow (Caixa de Trabalho)::Reportar indisponibilidade ou lentidão			7	7	0,4	FINEP
Core Banking	Reportar indisponibilidade ou lentidão	9			9	0,5	ST
	Dúvidas e Orientações	41			41	2,3	ST
	Solicitar acesso ou permissionamento	29			29	1,6	ST
Autoprogram	SCA / Cobrança::Reportar indisponibilidade ou lentidão	45			45	2,5	ST
	SCI / Projetos::Reportar indisponibilidade ou lentidão	12			12	0,7	ST
ALM	Reportar indisponibilidade ou lentidão			1	1	0,1	FINEP
Startup	Espaço Finep::Reportar indisponibilidade ou lentidão			2	2	0,1	FINEP
	Mulheres Inovadoras::Reportar indisponibilidade ou lentidão			1	1	0,1	FINEP
Site Finep	Reportar indisponibilidade ou lentidão::Agenda Institucional				1	0,1	FINEP

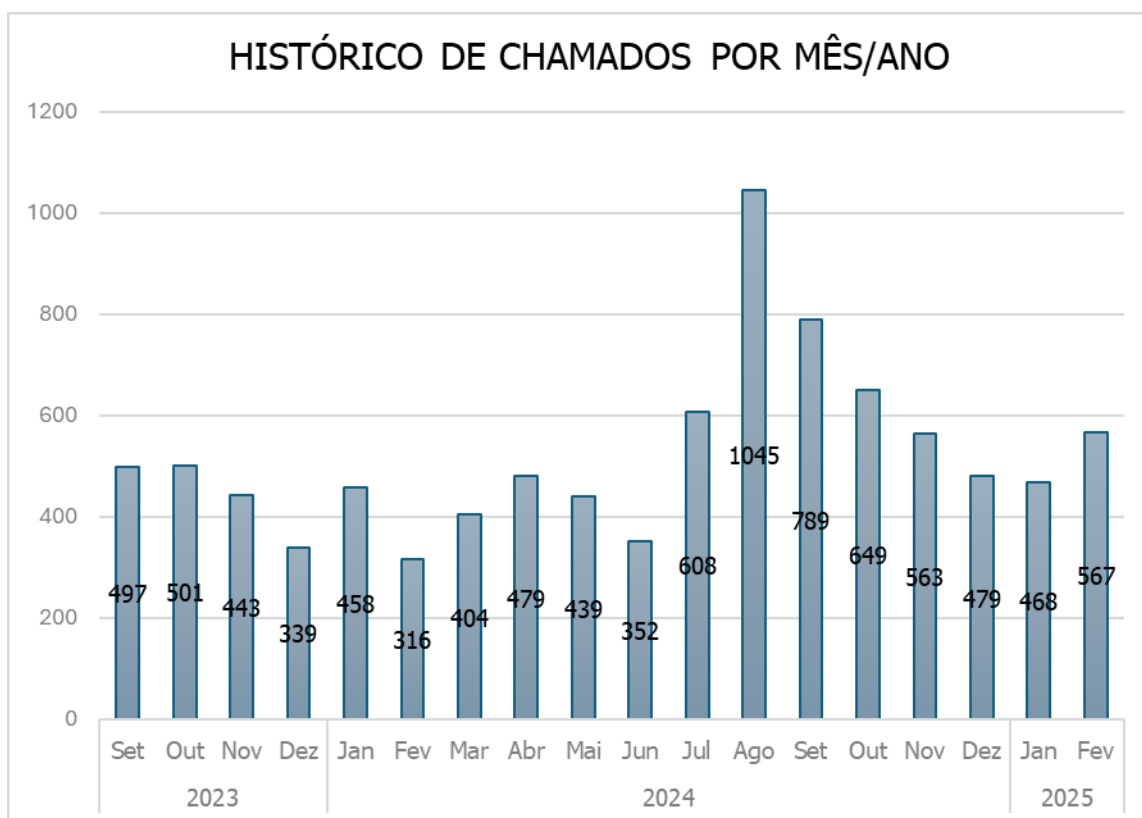
			Reportar indisponibilidade ou lentidão::Site Finep Joomla				0	-	FINEP
		Agiliza Finep	Dúvidas e Orientações			45	45	2,5	FINEP
Gerenciamento de Equipes	Admissões e Desligamentos	Admissões e Desligamentos	Admissão (Individual)	122			122	6,8	ST
			Admissões (Em Lote)	12			12	0,7	ST
			Desligamento (Em lote)	9			9	0,5	ST
			Exoneração	60			60	3,3	ST
			Nomeação	13			13	0,7	ST
			Desligamento (Individual)	12			12	0,7	ST
		Movimentação de Pessoal	Movimentação de Pessoal (Em Lote)	7			7	0,4	ST
			Movimentação de Pessoal (Individual)	203			203	11,3	ST
		Afastamento / Retorno	Pedido de Afastamento				0	-	ST
			Pedido de Retorno				0	-	ST
Gerenciamento de Serviços de TI	Gestão de Conhecimento	Base de Conhecimento	Criação de artigos, roteiros e procedimentos				0	-	GS
			Atualização de documentação				0	-	GS
			Publicação de FAQs				0	-	GS

**Observação:** Em 18 meses foram contabilizados 9.396 chamados que passaram pela Central de Serviços de TI, mesmo sem terem sido resolvidos por ela. Os serviços e volumes apresentados neste catálogo refletem o escopo futuro de responsabilidade da contratada, e seus volumes históricos devem ser considerados no dimensionamento da solução.



**QUADRO C**  
**HISTÓRICO DE CHAMADOS DISTRIBUÍDOS POR MÊS E ANO**

2023				2024												2025	
Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev
497	501	443	339	458	316	404	479	439	352	608	1045	789	649	563	479	468	567

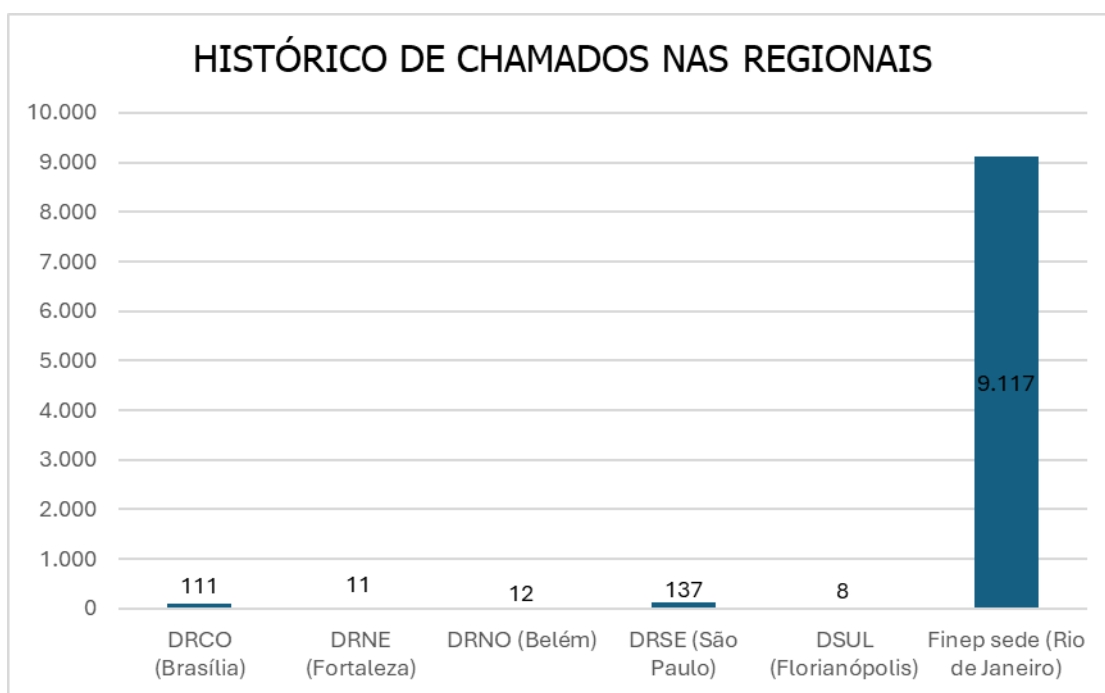


**QUADRO D**  
**HISTÓRICO DE CHAMADOS PARA OS ESCRITÓRIOS**  
**REGIONAIS**

<b>Escritórios Regionais</b>	<b>Chamados 18 meses</b>
DRCO (Brasília)	111
DRNE (Fortaleza)	11
DRNO (Belém)	12
DRSE (São Paulo)	137
DSUL (Florianópolis)	8
Finep sede (Rio de Janeiro)	9.117

**Total**

**9.396**

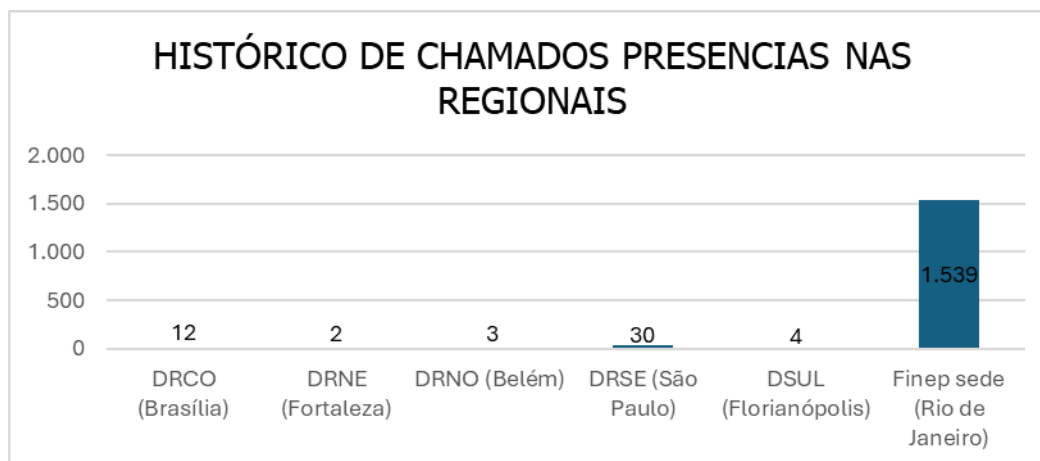


**QUADRO E**  
**HISTÓRICO DE CHAMADOS PRESENCIAS NAS**  
**REGIONAIS**

Escritórios Regionais	Atendimento Presencial
DRCO (Brasília)	12
DRNE (Fortaleza)	2
DRNO (Belém)	3
DRSE (São Paulo)	30
DSUL (Florianópolis)	4
Finep sede (Rio de Janeiro)	1.539

**Total**

**1.590**

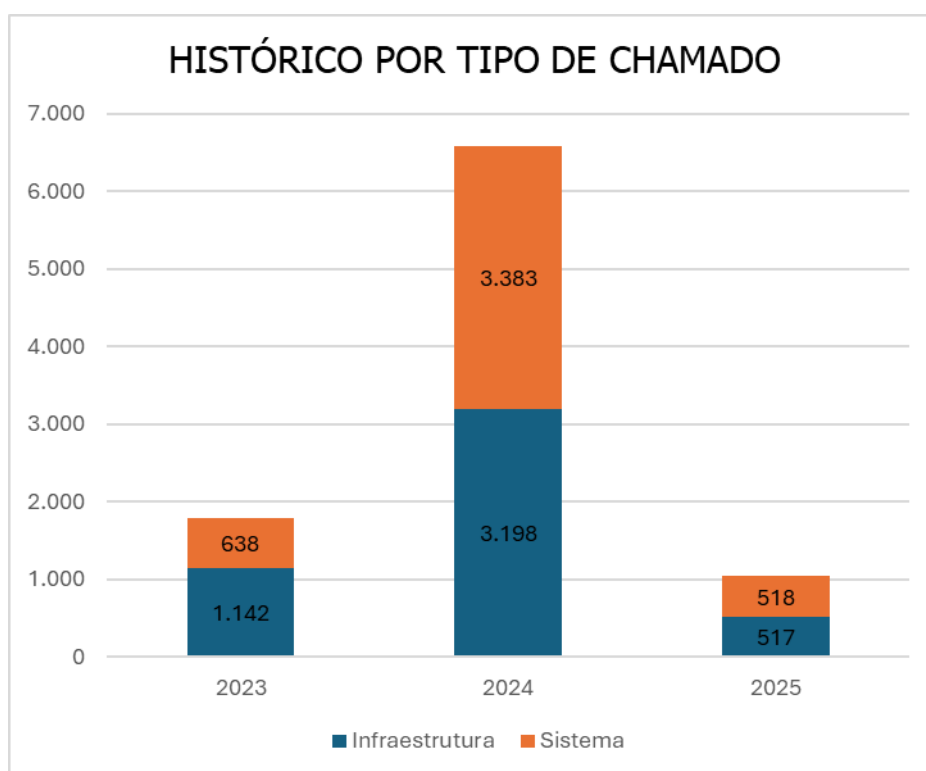


**Observação:** Especificamente para a regional Brasília, embora os atendimentos presenciais estejam pulverizados ao longo do período, a necessidade de suporte técnico local transcende a análise quantitativa. O caráter estratégico das operações em Brasília, mesmo com baixo volume de solicitações, justifica a demanda de suporte técnico qualificado e com disponibilidade imediata para garantir:

- Funcionamento sem interrupções durante eventos estratégicos;
- Resolução rápida de incidentes durante reuniões de alta hierarquia;
- Suporte especializado para videoconferências e sistemas colaborativos utilizados nos encontros institucionais;
- Preservação da confidencialidade e segurança das comunicações.

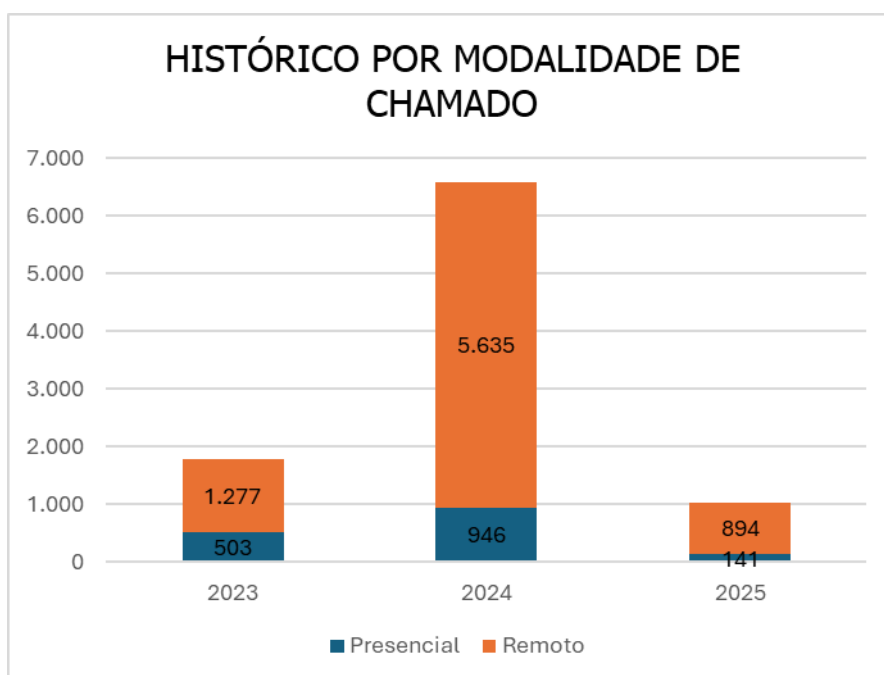
**QUADRO F**  
**HISTÓRICO POR TIPO DE CHAMADO**

	2023	2024	2025	Total
<b>Infraestrutura</b>	<b>1.142</b>	<b>3.198</b>	<b>517</b>	<b>4.857</b>
<b>Sistema</b>	<b>638</b>	<b>3.383</b>	<b>518</b>	<b>4.539</b>
<b>Total</b>	1.780	6.581	1.035	<b>9.396</b>



**QUADRO G**  
**HISTÓRICO POR MODALIDADE DE CHAMADO**

	2023	2024	2025	Total
Presencial	503	946	141	<b>1.590</b>
Remoto	1.277	5.635	894	<b>7.806</b>



**QUADRO H**  
**HISTÓRICO DO VOLUME DIÁRIO DE CHAMADOS**

**Média Diária de Chamados Abertos por Horário - Setembro/2023  
a Fevereiro/2025**

<b>Faixa</b>	<b>Quantidade Média Diária</b>	<b>Percentual Médio Diário</b>
07:30 às 10:00	3,41	14,39%
10:01 às 12:00	6,15	25,93%
12:01 às 14:00	4,46	18,81%
14:01 às 16:00	5,01	21,09%
16:01 às 18:00	3,42	14,42%
18:00 às 20:00	1,27	5,36%
<b>Total</b>	<b>23,72</b>	<b>100,00%</b>

**QUADRO I**  
**HISTÓRICO DO VOLUME DIÁRIO DE CHAMADOS MODALIDADE**  
**PRESENCIAL**

**Média Diária de Chamados modalidade PRESENCIAL, Abertos por  
Horário - Setembro/2023 a Fevereiro/2025**

<b>Faixa</b>	<b>Quantidade Média Diária</b>	<b>Percentual Médio Diário</b>
07:30 às 10:00	0,78	19,31%
10:01 às 12:00	1,17	29,18%
12:01 às 14:00	0,67	16,60%
14:01 às 16:00	0,83	20,63%
16:01 às 18:00	0,42	10,44%
18:00 às 20:00	0,15	3,84%
<b>Total</b>	<b>4,02</b>	<b>100,00%</b>

**QUADRO J**  
**HISTÓRICO DO VOLUME MÉDIO DIÁRIO DE CHAMADOS**  
**MODALIDADE REMOTO**

**Média Diária de Chamados modalidade REMOTO, Abertos por  
Horário - Setembro/2023 a Fevereiro/2025**

<b>Faixa</b>	<b>Quantidade Média Diária</b>	<b>Percentual Médio Diário</b>
07:30 às 10:00	2,64	13,39%
10:01 às 12:00	4,98	25,26%
12:01 às 14:00	3,8	19,25%
14:01 às 16:00	4,18	21,19%
16:01 às 18:00	3	15,23%
18:00 às 20:00	1,12	5,68%
<b>Total</b>	<b>19,72</b>	<b>100,00%</b>

## ANEXO I.C

### PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES

#### 1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.1. A categoria do profissional é uma classificação baseada na experiência individual de cada membro da equipe da CONTRATADA, considerando 2 (dois) níveis:

1.1.1. **JÚNIOR** - Experiência comprovada de no mínimo 1 (um) ano em atividades relacionadas ao objeto da contratação;

1.1.2. **PLENO** - Experiência comprovada de no mínimo 3 (três) anos em atividades relacionadas ao objeto da contratação;

#### 1.2. PERFIS PROFISSIONAIS:

1.2.1. Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior ou Pleno) - Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC. As atividades listadas a seguir representam as responsabilidades mínimas que devem ser executadas pelos profissionais alocados nesse perfil, conforme os procedimentos, ferramentas e normas estabelecidas pela Finep:

- a. Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da Finep;
- b. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da Finep;
- c. Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;
- d. Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela Finep;
- e. Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pela Finep;
- f. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- g. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- h. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- i. Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TI.

1.2.2. Gerente de suporte técnico de TI - Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

- 1.2.3. Preposto: responsável por acompanhar a gestão e execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a Finep no que compete às questões legais e administrativas, atuando para receber, tratar e respondê-las. Fica permitido que o preposto desempenhe outras funções relacionadas ao gerente de suporte de TI, desde que não comprometa sua capacidade de exercer integralmente as responsabilidades inerentes à atuação de preposto.

## **2. QUANTIDADE MÍNIMA ESTIMADA**

- 2.1. Considerando a natureza crítica e contínua dos serviços de suporte técnico ao usuário e operação de infraestrutura de TIC no ambiente da Finep, estabelece-se como condição mínima para contratação que o Licitante comprove a qualificação de profissionais em número equivalente ao quantitativo estimado por perfil neste Anexo.
- 2.2. A apresentação da equipe mínima estimada, com documentação comprobatória de qualificação e experiência é uma medida necessária para mitigar riscos operacionais, assegurar a prestação adequada dos serviços e proteger o interesse público. A exigência baseia-se nos seguintes fundamentos:
- a) Garantia de continuidade dos serviços no início da vigência contratual, evitando atrasos decorrentes de processos de recrutamento ou realocação.
  - b) Adequação ao volume histórico de chamados, conforme análises realizadas a partir do contrato vigente.
  - c) Prevenção de propostas subdimensionadas, que comprometem a execução contratual.
  - d) Mitigação de riscos de descumprimento dos SLAs estabelecidos e da degradação da experiência do usuário.
- 2.3. O dimensionamento estimado das equipes e a seleção dos perfis profissionais utilizados para a formação do preço de referência baseou-se no histórico de alocação de pessoal do contrato atualmente em vigor, bem como no quantitativo de servidores próprios envolvidos nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TI. Considerando os perfis e quantidades atualmente ativos no contrato, além da atuação de um servidor de TI no escritório regional de São Paulo, estima-se a necessidade dos seguintes perfis e respectivos quantitativos por subitem:

Subitem	Descrição do Item	Modalidade	Localidade	Configuração atual	Configuração estimada
ST	ATENDIMENTO DE SUPORTE DE TI	REMOTO, para os escritórios regionais Norte, Nordeste e Sul e REMOTO E PRESENCIAL, na sede no Rio de Janeiro, escritório regional de São Paulo e escritório regional de Brasília	Rio de Janeiro	-Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – 4 perfis júnior e 1 perfil pleno.	-Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – 2 perfis júnior e 3 perfis pleno.
			São Paulo	01 Analista Finep - TI	- Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – 1 perfil pleno.
			Brasília	-	- Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – 1 perfil pleno.
GS	GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	REMOTO E PRESENCIAL	Rio de Janeiro	- Gerente de suporte técnico de TI – 1 perfil.	- Gerente de suporte técnico de TI – 1 perfil.

2.4. Os quantitativos mínimos exigidos fundamentam-se nos seguintes aspectos:

- A Finep adota um regime de funcionamento de 13 horas por dia, 5 dias por semana (13x5), com atendimento aos usuários entre 7h e 20h, de segunda a sexta-feira, o que exige escala de trabalho e cobertura técnica adequadas ao período.
- Atendimento Remoto: É necessário prever a disponibilidade mínima de dois (2) profissionais de perfil júnior atuando em regime de revezamento, ao longo das 13 horas diárias de atendimento remoto aos usuários. A cobertura deve assegurar a manutenção da qualidade do serviço e o cumprimento dos níveis de SLA;
- Atendimento Presencial (sede RJ): A sede administrativa da Finep pode demandar, diariamente, até dois (2) profissionais de perfil pleno para atendimento presencial ao longo das 13 horas diárias, a depender da escala adotada.
- Atendimento Presencial (DF e SP): Nos escritórios regionais, é admitido que o atendimento ocorra entre 8h e 17h, com menor volume de chamados e dinâmica mais simples. Para esses locais, um (1) profissional pleno alocado por unidade é considerado suficiente para atender às necessidades operacionais.
- Considerando o volume histórico de chamados e as janelas críticas de maior fluxo (horário núcleo, fechamento de folha, fechamento contábil, entre outros), é necessário prever reforço eventual de um (1) profissional pleno adicional para atendimento remoto (todas as localidades) ou presencial (RJ).

2.5. A exigência do perfil pleno para o atendimento presencial ou para situações em que o atendimento remoto não for suficiente justifica-se pela complexidade e criticidade das demandas que exigem intervenção local. Nessas situações, é comum que os chamados envolvam falhas de hardware,

incidentes que demandam análise mais aprofundada, intervenção direta em ativos de rede, ou mesmo suporte a usuários com perfil estratégico da organização. Profissionais com maior experiência são mais aptos a diagnosticar e resolver essas ocorrências com agilidade e menor dependência de escalonamentos, reduzindo o tempo de indisponibilidade e o impacto nos processos da Finep. Além disso, o atendimento presencial requer maior autonomia, segurança técnica e capacidade de tomada de decisão, atributos compatíveis com o nível de senioridade do perfil pleno. Assim, a exigência do perfil pleno nesses contextos não apenas garante maior resolutividade no primeiro atendimento como também assegura maior continuidade operacional, especialmente em unidades que concentram atividades críticas da organização.

- 2.6. Os perfis profissionais que constam desse dimensionamento estão diretamente associados à execução técnica dos serviços que por sua vez estão relacionados a critérios de qualidade, níveis mínimos de serviços, critérios de aceitação e resultados esperados.
- 2.7. O dimensionamento da quantidade de profissionais de perfis deverá considerar não apenas a alocação integral do recurso, mas também a possibilidade de alocações parcial, sendo esta entendida como a soma das estimativas fracionárias de demanda de um determinado perfil profissional.
- 2.8. Não devem ser contabilizados como perfis profissionais para efeito do presente dimensionamento funções administrativas, comerciais, estratégicas ou negociais das empresas, a exemplo de: prepostos, secretárias, assistentes, representantes comerciais, gerentes de contas, pontos focais, auxiliares administrativos, diretores, executivos, entre outros de mesma natureza.

### **3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA MÍNIMA**

- 3.1. Considerando a criticidade dos serviços de suporte técnico prestados à Finep, que envolvem o atendimento direto a usuários em atividades essenciais, inclusive em ambientes de alta gestão, justifica-se a exigência de requisitos mínimos obrigatórios para os perfis de Técnico de Suporte ao Usuário de TI e Gerente de Suporte de TI.
- 3.2. As exigências seguem as diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, que orienta a definição de requisitos proporcionais à complexidade, natureza e criticidade dos serviços contratados.
- 3.3. Para garantir a legalidade, isonomia e eficiência do processo licitatório, os requisitos de qualificação técnica dos perfis profissionais definidos neste Anexo foram elaborados com base em critérios objetivos, mensuráveis e proporcionais. A metodologia adotada diferencia as exigências para:
  - a) Certificações Estratégicas: Para habilidades consideradas fundamentais e que representam um padrão de mercado em gestão de serviços como ITIL e HDI, a exigência é sobre a certificação válida ou curso preparatório oficial. Nesses casos, a certificação básica é indispensável para um nível padronizado de conhecimento de métodos e boas práticas.

- b) Conhecimento técnico e ferramentas de TI: Para os conhecimentos aplicados em tecnologia e ferramentas do dia a dia, como sistemas operacionais, redes e serviços Active Directory, é ciente de que muitos profissionais de alta competência desenvolvem sua habilidade através da prática contínua, admite-se, como alternativa ao curso, a comprovação por experiência prática. Esta comprovação se dará por meio de declarações detalhadas emitidas por empregadores ou empresas clientes, conforme especificado no item 3.5.4 deste Anexo.

- 3.4. Essa abordagem flexível e balanceada assegura a qualificação técnica necessária, mitigando riscos operacionais, ao mesmo tempo em que amplia a competitividade e valoriza a experiência profissional comprovada, evitando restrições desnecessárias.

### **3.5. FORMAS DE COMPROVAÇÃO**

- 3.5.1. Os  cursos de formação (nível técnico ou superior)  deverão ser comprovados por meio de cópia dos certificados ou diplomas emitidos por instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC).

- 3.5.2. O  tempo de experiência prévia  dos colaboradores deverá ser comprovado por meio de documentação que ateste claramente o período de início e fim do vínculo profissional ou da prestação de serviço, conforme uma das seguintes formas:

- a. Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) onde conste o registro do contrato de trabalho;
- b. Cópia de contrato de trabalho, de estágio ou de prestação de serviços assinado entre as partes;

- 3.5.3. Os  treinamentos ou certificações  deverão ser comprovados através de cópia dos certificados emitidos por instituições especializadas, reconhecidas pelo fabricante do software ou instituição mantenedora das certificações. Os comprovantes de treinamento deverão conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- a) Nome completo do participante;
- b) Denominação completa do curso/treinamento;
- c) Carga horária total do curso;
- d) Período de realização (datas de início e fim);
- e) Nome e identificação da instituição emissora;
- f) Assinatura da instituição responsável e/ou elementos de autenticidade (carimbo, assinatura digital, QR code, código de verificação online).

- 3.5.3.1. Para  certificações , além dos itens acima, deverão constar:

- g) Número de registro da certificação;

- h) Prazo de validade, quando aplicável, devendo a certificação estar vigente no ato da comprovação junto à Finep. Certificações sem validade definida serão aceitas desde que a tecnologia certificada ainda esteja em uso no mercado.

3.5.4. Para demais conhecimentos, experiências e habilidades técnicas exigidas a comprovação deverá ser realizada através de apresentação de declaração emitida pelo empregador do profissional (seja a própria licitante ou empregador anterior) ou por empresa cliente onde os serviços foram prestados. As habilidades sujeitas a esta forma de comprovação estão identificadas nos respectivos perfis profissionais e incluem a experiência e conhecimento em sistemas operacionais, aplicativos, protocolos de rede, ferramentas de gerenciamento e capacidades de documentação técnica. A declaração deverá atender aos seguintes requisitos obrigatórios:

a) Forma:

- i. Ser emitida em papel timbrado da pessoa jurídica declarante;
- ii. Informar a razão social, o CNPJ e o endereço completo da empresa declarante;
- iii. Ser assinada por um responsável técnico, administrativo ou representante legal da empresa;
- iv. Conter a identificação clara do signatário (nome completo e cargo/função que ocupa na empresa);

b) Conteúdo:

- v. Nome completo do profissional a que se refere;
- vi. Cargo ou função exercida pelo profissional;
- vii. Período de início e fim em que o profissional desempenhou as atividades, sendo no mínimo 3 meses para o técnico de suporte ao usuário de TI júnior, 6 meses para o técnico de suporte ao usuário de TI pleno e 12 meses para o gerente de suporte de TI ou preposto;
- viii. Descrição detalhada das principais atividades e competências técnicas efetivamente utilizadas pelo profissional no exercício de suas funções, em correlação com o requisito a ser comprovado;
- ix. Lista das tecnologias, sistemas ou ferramentas com as quais o profissional atuou de forma prática e continuada.

3.5.5. A ausência de requisitos classificados como recomendáveis não constituirá motivo de desclassificação, servindo apenas como critério de avaliação qualitativa da equipe proposta.

3.5.6. A prestação de informação falsa para comprovação dos requisitos necessários ensejará a abertura de processo administrativo punitivo, sem prejuízo das demais sanções legais previstas.

### 3.6. REQUISITOS TÉCNICOS

**3.6.1.** Todos os requisitos exigidos nesta seção estão de acordo com as práticas comuns do mercado para profissionais da área, não impondo exigências excessivas que possam limitar a participação de empresas ou elevar os custos da contratação de forma desnecessária para a Finep.

#### 3.6.2. Preposto

##### a) Obrigatório:

- i. Ensino superior completo (comprovação conforme 3.5.1);
- ii. Experiência comprovada por, pelo menos, 36 (trinta e seis) meses no gerenciamento de contratos diversos (comprovação conforme 3.5.2);
- iii. Experiência comprovada em, pelo menos, 1 (um) contrato de suporte similar ao do objeto da contratação (comprovação conforme 3.5.4).

##### b) Recomendável

- iv. Habilidades de organização, liderança, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, além de facilidade para lidar com pessoas.

PREPOSTO - Requisitos	Obrigatório	Curso Superior	CTPS/Contrato de Trabalho 36 meses	Certificado	Treinamento	Declaração 12 meses
Ensino superior completo	■	■	□	□	□	□
Gerenciamento de contratos diversos	■	□	■	□	□	□
1 (um) contrato de suporte similar ao do objeto da contratação	■	□	□	□	□	■
Habilidades de organização, liderança, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, além de facilidade para lidar com pessoas	□	□	□	□	□	■

#### 3.6.3. Técnico de Suporte ao Usuário de TI (SUBITEM ST)

##### a) Obrigatório

- i. Ensino médio ou curso técnico completo na área de TIC (comprovação conforme 3.5.1);

- ii. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de suporte em microinformática (abrangendo software e hardware) para o perfil júnior, e de 3 (três) anos para o perfil pleno (comprovação conforme 3.5.2);
- iii. Certificação ITIL Foundation v3 ou v4 válida ou curso preparatório oficial para ITIL Foundation v3 ou v4 com carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas (comprovação conforme 3.5.3);
- iv. Experiência comprovada na elaboração de documentação técnica, FAQ, roteiros operacionais, manuais de procedimentos e soluções para base de conhecimento (comprovação conforme 3.5.4);
- v. Experiência em atendimento remoto e presencial (comprovação conforme 3.5.4);
- vi. Conhecimento em sistema operacional cliente Windows 11, incluindo implementação e gerenciamento do Windows 11, mapeamento de pastas e diretórios (curso com carga horária mínima de 30 (trinta) horas, conforme 3.5.3 ou comprovação conforme 3.5.4);
- vii. Conhecimentos em redes de computadores, protocolo e configuração TCP/IP e serviços de rede (curso com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas, conforme 3.5.3 ou comprovação conforme 3.5.4);
- viii. Conhecimento em gerenciamento de acessos de rede, noções básicas do Microsoft Active Directory - gerenciamento de usuários, computadores e grupos, incluindo criação, modificação e exclusão de contas e grupos (curso com carga horária mínima de 5 (cinco) horas, conforme 3.5.3 ou comprovação conforme 3.5.4);
- ix. Conhecimento em manutenção e suporte de microcomputadores e periféricos (curso com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas, conforme 3.5.3 ou comprovação conforme 3.5.4);
- x. Conceitos básicos do MS365 (certificação Microsoft MS-900 (Fundamentos do Microsoft 365) válida ou curso preparatório oficial Microsoft para MS-900 com carga horária mínima de 8 (oito) horas, conforme comprovação conforme 3.5.3, ou comprovação conforme 3.5.4);

b) Recomendável

- xi. Equilíbrio emocional. Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- xii. Bom relacionamento interpessoal, cortesia. Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- xiii. Boa comunicação. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

- xiv. Conhecimento das atividades do processo e das ferramentas e dos instrumentos de suporte;
- xv. Conhecimentos na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
- xvi. Conhecimento nos softwares básicos utilizados pela Finep (listados no ANEXO A – Inventário do Ambiente);
- xvii. Conhecimento em operação de sistemas web corporativos;
- xviii. Habilidade em executar roteiros *operacionais para sistemas web*;
- xix. Experiência em gerenciamento de acessos e permissões em sistemas web;
- xx. Conhecimento em procedimentos de cadastro de usuários em sistemas corporativos;
- xxi. Experiência com processos de bloqueio/desbloqueio de contas e reset de senhas em sistemas;
- xxii. Familiaridade com configuração de *permissões e módulos em sistemas corporativos*;
- xxiii. Conhecimento básico de segurança da informação e boas práticas;
- xxiv. Certificação HDI SCA (Support Center Analyst) válida ou curso preparatório oficial HDI com carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas;
- xxv. Certificação HDI DAST (Desktop Advanced Support Technician) válida ou curso preparatório oficial com carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas;
- xxvi. Certificação HDI TSPS (Troubleshooting and Problem-Solving) válida ou curso preparatório oficial com carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas;
- xxvii. Certificação Microsoft MD-102 (Administrador de Endpoint) válida OU curso preparatório oficial Microsoft para MD-102 com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas;
- xxviii. Inglês técnico básico (leitura e escrita).

Técnico de Suporte ao Usuário de TI - Requisitos	Obrigatório	Ensino médio ou Curso Técnico	CTPS/Contrato de Trabalho Júnior: 01 ano Pleno: 03 anos	Certificado	Treinamento	Declaração Júnior: 03 meses Pleno: 06 meses
Ensino médio ou curso técnico completo na área de TIC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atividades de suporte em microinformática (abrangendo software e hardware)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ITIL Foundation v3 ou v4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboração de documentação técnica, FAQ, roteiros operacionais, manuais de procedimentos e soluções para base de conhecimento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Atendimento remoto e presencial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema operacional cliente Windows 11, incluindo implementação e gerenciamento do Windows 11, mapeamento de pastas e diretórios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Redes de computadores, protocolo e configuração TCP/IP e serviços de rede	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerenciamento de acessos de rede, noções básicas do Microsoft Active Directory - gerenciamento de usuários, computadores e grupos, incluindo criação, modificação e exclusão de contas e grupos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Manutenção e suporte de microcomputadores e periféricos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Conceitos básicos do MS365	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Equilíbrio emocional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bom relacionamento interpessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Boa comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Atividades do processo e das ferramentas e dos instrumentos de suporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Softwares básicos utilizados pela Finep (listados no ANEXO A – Inventário do Ambiente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Operação de sistemas web corporativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Execução de roteiros operacionais para sistemas web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerenciamento de acessos e permissões em sistemas web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Procedimentos de cadastro de usuários em sistemas corporativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Processos de bloqueio/desbloqueio de contas e reset de senhas em sistemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Configuração de permissões e módulos em sistemas corporativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Segurança da informação e boas práticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
HDI SCA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HDI DAST	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HDI TSPS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administração de Endpoint	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inglês técnico básico (leitura e escrita)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 3.6.4. Gerente de Suporte Técnico de TI (SUBITEM GS)

#### a) Obrigatório

- i. Ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação lato sensu) na área de TIC. (comprovação conforme 3.5.1);
- ii. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em gestão de suporte técnico ou suporte a microinformática (software e hardware) (comprovação conforme 3.5.2) ou liderança e gestão de equipes técnicas (por igual período, comprovação conforme 3.5.4);
- iii. Experiência com implementação e gestão de processos baseados em ITIL. (comprovação conforme 3.5.4);

- iv. Conhecimento em ferramentas de gestão de serviços de TI (ITSM), tais como OTRS ou equivalentes (curso OTRS Administrator Training versão 6 ou superior com carga horária de 24 (vinte e quatro) horas, conforme 3.5.3 ou comprovação conforme 3.5.4);
  - v. Certificação ITIL Foundation v3 ou v4 válida ou curso preparatório oficial para ITIL Foundation v3 ou v4 com carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas (comprovação conforme 3.5.3);
- b) Recomendável
- vi. Certificação HDI SCTL (Support Center Team Lead) ou equivalente;
  - vii. Certificação HDI SCM (Support Center Manager) válida ou curso preparatório oficial HDI para HDI SCM (Support Center Manager) com carga horária mínima de 24 (vinte e quatro) horas;
  - viii. Certificação HDI SCA (Support Center Analyst);
  - ix. Certificação HDI TSPS (Troubleshooting and Problem-Solving);
  - x. Especialização em gestão de projetos de TI;
  - xi. Gestão de conflitos e negociação;
  - xii. Habilidade para gerenciamento de crises e incidentes críticos;
  - xiii. Conhecimento em administração de Microsoft Active Directory (AD);
  - xiv. Capacidade de comunicação oral e escrita, com experiência em elaboração de relatórios gerenciais;
  - xv. Capacidade analítica para resolução de problemas complexos;
  - xvi. Orientação para resultados e qualidade de serviço.

Gerente de Suporte de TI - Requisitos	Obrigatório	Curso superior ou especialização	CTPS/Contrato de Trabalho 5 anos	Certificado	Treinamento	Declaração 12 meses
Ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação lato sensu) na área de TIC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestão de suporte técnico ou suporte a microinformática (software e hardware)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Implementação e gestão de processos baseados em ITIL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ferramentas de gestão de serviços de TI (ITSM), tais como OTRS ou equivalentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ITIL Foundation v3 ou v4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HDI SCTL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HDI SCM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HDI SCA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HDI TSPS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestão de Projetos de TI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestão de conflitos e negociação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestão de crises e incidentes críticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Administração de Microsoft Active Directory (AD)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comunicação oral e escrita, com experiência em elaboração de relatórios gerenciais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Resolução de problemas complexos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Orientação para resultados e qualidade de serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## **ANEXO I.D**

### **NÍVEIS DE SERVIÇO FINEP**

#### **1. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

- 1.1. As definições e prazos desse documento referem-se aos serviços executados pela CONTRATADA, conforme definido no catálogo de serviços.
- 1.1.1. Em função de acordos anteriores já estabelecidos, para serviços atendidos por outras equipes podem contar com prazos distintos, não cabendo sua aplicação para a presente contratação, onde deve ser seguido o estabelecido neste documento.
- 1.2. Quando a atuação da CONTRATADA necessitar de atuação da equipe de TI da Finep ou de outros fornecedores, o seguinte procedimento deve ser executado:
  - 1.2.1. Abrir um chamado filho do chamado em atendimento pela CONTRATADA, para a fila/serviço necessário, quando for necessário atendimento da equipe de TI da Finep ou de fornecedor que também presta serviços utilizando a Ferramenta ITSM da Finep.
  - 1.2.2. Alterar o estado de seu chamado para "Aguardando Próximo Nível" até que o chamado filho seja respondido pela equipe correspondente, onde o tempo decorrido deixa de ser considerado do prazo de atendimento da CONTRATADA.
  - 1.2.3. Quando o chamado filho for respondido, a CONTRATADA deve retornar seu chamado ao estado de atendimento, adotando o procedimento do item anterior caso precise de atuação complementar de outra equipe ou devolvendo o chamado ao usuário solicitante, para que avalie a solução.
  - 1.2.4. O usuário solicitante ao receber o retorno, verificará se sua demanda / necessidade foi atendida, encerrando o chamado; ou devolvendo o chamado à CONTRATADA, caso a solução não tenha obtido êxito ou necessite de complementação.
- 1.3. Chamados aguardando retorno do usuário solicitante por mais de 15 dias corridos serão automaticamente encerrados, exceto se demandarem prazo adicional para validação em função de necessidades específicas do negócio, quando deve ser mantido pela CONTRATADA no estado "Aguardando validação com necessidade específica".

#### **2. PRIORIZAÇÃO**

- 2.1. Os níveis de serviço são definidos a partir da combinação de impacto x severidade, conforme disposto a seguir:

##### **2.2. SEVERIDADE**

- 2.2.1. A classificação terá por base a tabela a seguir, e só poderá ser alterada pela CONTRATADA mediante a anuência da Finep, com a comprovação de que a classificação original não estava adequada.

Severidade	Definição
Crítica	Indisponibilidade de uso da solução; Impacto crítico no negócio: riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, segurança, reputação ou não atendimento de obrigações legais; Processo crítico paralisado.
Alta	Mal funcionamento sem solução de contorno; Impacto em termos de tempo que afeta o negócio significativamente; Tarefas diárias impactadas tornando-se complexas e/ou incômodas.
Média	Mal funcionamento com solução de contorno; Não interfere diretamente nas tarefas diárias
Baixa	Mal funcionamento sem impeditivo de uso; Impacto mínimo no negócio; Dúvidas e orientações padronizadas de uso de ferramentas e sistemas;

### 2.3. IMPACTO

2.3.1. O impacto define o alcance do incidente, quantas pessoas são afetadas pelo problema ou se há impacto para um usuário prioritário.

2.3.1.1. Atenção especial é dada ao cliente externo, pois ele tem sua solicitação registrada por um colaborador da Finep, porém, seu peso é maior do que a de um único usuário: por essa razão deve ser considerado um impacto equivalente a um departamento interno.

2.3.2. Deve ser considerada sempre o impacto mais alto quando houver dúvida sobre duas possíveis classificações.

### 2.4. CRITICIDADE

2.4.1. Para estabelecimento da criticidade, deve ser adotada a seguinte matriz:

		SEVERIDADE			
		CRÍTICA	ALTA	MÉDIA	BAIXA
IMPACTO	Toda a empresa ou localidade / Diretoria Executiva / Ministro / Conselhos	A	B	C	C
	Mais de um departamento / Assessor / Assessoria dos colegiados / Secretárias da Diretoria Executiva	B	B	C	C
	Um departamento / cliente externo	C	C	C	D
	Um colaborador	C	C	D	D

## 2.5. PRAZO DE ATENDIMENTO

2.5.1. Com base na matriz de criticidade e nas condições operacionais previstas neste contrato, são definidos os seguintes prazos máximos de início de atendimento (TIA) e para solução do chamado (TMS), conforme tabela abaixo:

Criticidade	Tempo máximo de início de atendimento (TIA)	Tempo máximo para solução do chamado (TMS)
A	10 minutos	2 horas úteis
B	10 minutos	3 horas úteis
C	30 minutos	6 horas úteis
D	30 minutos	13 horas úteis

- 2.5.2. O Tempo de Início de Atendimento (TIA) é contado a partir do registro do chamado no sistema (via qualquer canal autorizado) até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção. Este tempo se aplica a qualquer modalidade de atendimento, seja remoto ou presencial.
- 2.5.3. O Tempo Máximo para Solução (TMS) corresponde ao tempo total para a resolução do incidente ou requisição, desde o registro inicial até a sua conclusão no sistema. O TMS inclui o tempo de início de atendimento (TIA) e contempla a possibilidade de que o atendimento seja realizado de forma presencial.
- 2.5.4. Considerando que todos os atendimentos terão início remoto e que, conforme a complexidade da demanda, poderão evoluir para atendimento presencial, o tempo de deslocamento estimado de até 1h30 foi considerado no dimensionamento dos prazos de TMS. Essa abordagem visa assegurar a exequibilidade contratual e garantir a efetividade na prestação dos serviços, em conformidade com as diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024.
- 2.5.5. A Finep poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cálculos dos compromissos de qualidade em função da maior complexidade de demandas específicas.
- 2.5.6. A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e o repasse de incidentes e problemas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela Finep e serem devidamente registrados na Ferramenta ITSM.

## ANEXO I.E

### DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO FUTURO

O proponente XXX, CNPJ XXX, declara que (“dispõe” ou “disporá”) de profissionais na quantidade estimada pela Finep com os requisitos técnicos exigidos, conforme ANEXO I.C. A comprovação dos requisitos técnicos dos profissionais será realizada a partir da convocação da Finep, em até 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, desde que apresentada justificativa tempestivamente e que seja aceita pela Finep, sendo condição para a celebração do contrato.

Não será exigida exclusividade nem imobilização dessa equipe e, ao longo da execução contrato, substituições e rotatividade serão permitidas desde que assegurada a qualificação e o vínculo celetista.

[Local], XX de XXXXXX de XXXX.

Representante Legal	<i>[Assinatura Digital ou Eletrônica definida pela Finep]</i>
Nome: _____	
Cargo: _____	
CPF: _____	
RG: _____	

## **ANEXO I.F**

### **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

**OBJETO:** Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo atendimento e suporte a usuários, gestão de serviços de TI e apoio à governança e à melhoria contínua dos serviços da Finep através de Central de Serviços (Service Desk), sem dedicação exclusiva de mão de obra.

#### **1. INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

- 1.1. Para os propósitos deste Instrumento são "Informações Confidenciais" todas e quaisquer informações referentes aos documentos fornecidos pela Financiadora de Estudos e Projetos – Finep, digitais e/ou escritas, bem como dados e informações (incluindo, todos os segredos e/ou informações financeiras, operacionais, econômicas, técnicas, jurídicas, planos comerciais, de marketing, bem como demais informações comerciais ou "know-how", que não são de conhecimento público) e quaisquer cópias ou registros dos mesmos, contidos em qualquer meio físico, que tenham sido ou sejam direta ou indiretamente fornecidos e disponibilizados pela Finep em decorrência do (Pregão Eletrônico 90015/2025 / Contrato nº XXXXXX).

#### **2. UTILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL**

- 2.1. A CONTRATADA e seus colaboradores reconhecem que as informações a serem acessadas são vitais para o sucesso dos serviços e serão revestidas de sigilo e confidencialidade e sua divulgação ou uso indevido poderá acarretar perdas e danos, de acordo com os preceitos legais aplicáveis à matéria.
- 2.2. Sem o consentimento prévio por escrito da Finep, a CONTRATADA e seus colaboradores não revelarão ou divulgarão a terceiros quaisquer Informações Confidenciais, que direta ou indiretamente, tenha acesso no todo ou em parte, isolada ou conjuntamente.
- 2.3. A CONTRATADA e seus colaboradores não poderão indiretamente, no todo ou em parte, isolada ou juntamente com terceiros, reproduzir ou copiar em qualquer meio físico, qualquer Informação Confidencial sem autorização prévia, específica e por escrito da Finep.

#### **3. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL EM VIRTUDE DE IMPOSIÇÃO LEGAL**

- 3.1. Se a CONTRATADA e seus colaboradores forem legalmente obrigados a revelar, no todo ou em parte, as Informações Confidenciais por qualquer juízo ou autoridade governamental competente, deverão enviar prontamente à Finep aviso por escrito com prazo suficiente para permitir que esta adote as medidas legais cabíveis para resguardo de seus direitos.

#### 4. PRAZO DE VALIDADE

- 4.1. Este compromisso tem natureza irrevogável e irrevogável e vigorará por prazo indeterminado.

#### 5. RELACIONAMENTO ENTRE AS PARTES

- 5.1. Este instrumento não cria vínculo de relação trabalhista com a Finep nem outro relacionamento de qualquer espécie.

#### 6. FORO

- 6.1. Este documento será regido e interpretado pelas Leis da República Federativa do Brasil, sendo eleito o foro da Justiça Federal da Capital do Estado do Rio de Janeiro, para dirimir os litígios, controvérsias e disputas relacionadas ou decorrentes do presente Termo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

[Local], XX de XXXXXX de XXXX.

<p>Representante Legal</p> <p>Nome: _____</p> <p>Cargo: _____</p> <p>CPF: _____</p> <p>RG: _____</p>	<p>[Assinatura Digital ou Eletrônica definida pela Finep]</p>
--	---

## ANEXO I.G

### TERMO DE CIÊNCIA E CONFIDENCIALIDADE

IDENTIFICAÇÃO			
Contrato N°:			
Objeto:	Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo atendimento e suporte a usuários, gestão de serviços de TI e apoio à governança e à melhoria contínua dos serviços da Finep através de Central de Serviços (Service Desk), sem dedicação exclusiva de mão de obra.		
Contratada:		CNPJ:	

Por este instrumento, o colaborador da CONTRATADA, abaixo-assinado, declara ter ciência e conhecer o teor do TERMO DE CONFIDENCIALIDADE; das normas de segurança vigentes na Finep; e do Código de Ética e de Conduta da Finep.

Declaro estar ciente de que estou sujeito às sanções legais e administrativas caso haja violação de políticas, normas e padrões da Finep.

[Local], XX de XXXXXX de XXXX.

<p><b>Profissional</b></p> <p>Nome: _____</p> <p>Cargo: _____</p> <p>CPF: _____</p> <p>RG: _____</p>	<p><i>[Assinatura Digital ou Eletrônica definida pela Finep]</i></p>
--	--

**ANEXO II**

**PROPOSTA DE PREÇOS E ORÇAMENTO DA LICITAÇÃO**

(a proposta de preço da licitação contempla todo o Anexo II, incluindo as planilhas de custo com a mão de obra, e a tabela abaixo com a alteração dos valores mensais e totais do licitante e que comporão o valor a ser remunerado pelo serviço contratado)

**Ref.: Pregão eletrônico nº 90015/2025**

**OBJETO:** Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo atendimento e suporte a usuários, gestão de serviços de TI e apoio à governança e à melhoria contínua dos serviços da Finep através de Central de Serviços (Service Desk), sem dedicação exclusiva de mão de obra.

Grupo	Item	Descrição do Item e Modalidade	Localidade	Quantidade e Perfil profissional	Quant. de meses	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1	ITEM ST – ATENDIMENTO DE SUPORTE DE TI  REMOTO, para os escritórios regionais Norte, Nordeste e Sul e REMOTO E PRESENCIAL, na sede no Rio de Janeiro, escritório regional de São Paulo e escritório regional de Brasília	Rio de Janeiro	02 Técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	60	R\$ 10.285,62	R\$ 617.137,20
				03 Técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	60	R\$ 20.809,71	R\$ 1.248.582,60
			São Paulo	01 Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	60	R\$ 6.936,57	R\$ 416.194,20
			Brasília	01 Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	60	R\$ 6.936,57	R\$ 416.194,20
	2	ITEM GS - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI  REMOTO, para todos os escritórios da Finep PRESENCIAL, exclusivamente na sede no Rio de Janeiro	Rio de Janeiro	01 Gerente de suporte Técnico de TI	60	R\$ 26.631,60	R\$ 1.597.896,00
						<b>Valor Global</b>	<b>R\$ 4.296.004,20</b>

**VALIDADE DA PROPOSTA:** ~~XX~~ (~~XXXX~~) dias, a contar do dia da sessão de recebimento da mesma (*observar o subitem 6.5 do Edital*).

[Local], XX de XXXXXX de XXXX.

---

[Assinatura do Representante legal]

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

(incluir na tabela abaixo os valores unitários, mensais e totais informados pelo licitante nas planilhas de custos e formação de preços que se seguirão)

**QUADRO RESUMO**

Cargo	Quantidade	Meses	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Total
TECSUP-01 (Rio de Janeiro)	2	60			
TECSUP-02 (Rio de Janeiro)	3	60			
TECSUP-02 (São Paulo)	1	60			
TECSUP-02 (Brasília)	1	60			
GER SUP (Rio de Janeiro)	1	60			
<b>Total</b>	8				
<b>VALOR TOTAL</b>					

O proponente declara:

- que as informações prestadas são verídicas, assumindo a responsabilidade integral por eventuais erros no enquadramento sindical ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado, e por qualquer ônus decorrente de reenquadramentos que ocorram durante a vigência contratual, sujeitando-se às sanções previstas na Lei 13.303/16.
- que a proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega da proposta e que foi elaborada de forma independente.

Seguem em anexo:

- cópia da carta ou do registro sindical do sindicato ao qual este Licitante declara ser enquadrado.
- cópia do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado por este Licitante para a elaboração da planilha de custos e formação de preços que embasam o valor global ofertado.
- documento comprobatório do RAT.

Segue a indicação do enquadramento sindical do licitante, relacionando qual a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia a proposta:

XXXX

**Fonte:** Portaria SGD/MGI 6.680/2024 de 04 de outubro de 2024.

1. Orientações Gerais
  - a. A Planilha de Custos e Formação de Preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas;
  - b. O licitante deverá considerar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil, além respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação.
  - c. O Fator-K é um parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. Em outros termos, o Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador.
  - d. A definição do Fator-K depende da estrutura de composição de preço definida em virtude de requisitos legais e requisitos estratégicos adotados pelas empresas prestadoras de serviço. Portanto, para se evitar oscilações nesse valor a ponto de comprometer o modelo proposto, a SGD apresenta o valor máximo do Fator-K que deverá ser adotado nas estimativas de composição do valor mensal de referência nesse modelo. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3, sendo esse o valor utilizado pela Finep no orçamento da licitação.
  - e. A Finep, em nenhuma hipótese, estipulará salários ou valores de remuneração a serem praticados pela futura contratada. As estimativas apresentadas abaixo possuem caráter meramente referencial, com a exclusiva finalidade de subsidiar a formação do preço estimado da contratação, nos termos da legislação vigente. Ressalta-se, ainda, que tais valores não vinculam a execução contratual, tampouco implicam qualquer ingerência sobre a política remuneratória da empresa contratada, de modo a preservar sua autonomia administrativa e evitar interpretações indevidas.

Cód. Identificação do Perfil	Descrição	Valor Salarial (R\$) (SGD)	Fator-k (SGD)
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.714,27	2,49
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.312,19	2
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.877,20	2

- f. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, não deve ser considerada contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho;

2. Planilha de custos e formação de preços
  - a. Os componentes de custos que integram a planilha são:
    - i. **Custo de Pessoal:** Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais, que mantém vínculo celetista com a empresa contratada. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos provisionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.
    - ii. **Custos com software:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de software que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de analytics ou de inteligência artificial, dentre outras. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto e código único de identificação), forma de licenciamento ou aquisição e o valor total do software adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.
    - iii. **Custos com recursos de computação:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, middlewares, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos recursos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.
    - iv. **Custos com equipamentos:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, tokens, mídias, gerador de sinal, dentre outros. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos equipamentos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.
    - v. **Custos com serviços de informações:** Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de mentoring, plataformas de suporte especializado, entre outras soluções de

fornecimento de informações técnicas especializadas. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do serviço e código único de identificação), forma de licenciamento e o valor total do serviço adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

- b. Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:
  - i. **Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais):** Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores internos e externos considerados na precificação
  - ii. **Cobertura Tributária:** Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa não compreendidos na composição do fator K.

**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

**Preencher apenas as células em amarelo e substituir os caracteres em vermelho**

<b>Nº PROCESSO</b>	FP-ADM-2025/01176
<b>LICITAÇÃO Nº</b>	Pregão eletrônico nº 90015/2025
<b>CNPJ</b>	
<b>NOME DA EMPRESA</b>	
<b>GRUPO</b>	1
<b>ITEM</b>	1 OU 2

<b>Categoria Profissional (nome do cargo)</b>	<b>TECSUP-01 (Rio de Janeiro)</b> <b>OU</b> <b>TECSUP-02 (Rio de Janeiro)</b> <b>OU</b> <b>TECSUP-02 (São Paulo)</b> <b>OU</b> <b>TECSUP-02 (Brasília)</b> <b>OU</b> <b>GERSUP (Rio de Janeiro)</b>
---	---

<b>Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado</b>	
1	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano) DD/MM/AAAA
2	Município/UF
3	Número de Meses de Execução do Contrato 60
4	Regime Tributário da Empresa
5	Tipo de Serviço Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior (Rio de Janeiro) OU Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (Rio de Janeiro) OU Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (São Paulo) OU Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (Brasília) OU Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (Rio de Janeiro)
6	Remuneração profissional (salário base)
7	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) 3172-10 (TECSUP) OU 1425-30 (GERSUP)

8	Salário Normativo da Categoria Profissional
9	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)
10	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:
11	Indicação dos sindicatos, acordos coletivos ou convenções coletivas
12	Número de registro no Ministério do Trabalho e Emprego (MTE)

					Contrato inicial	
Módulo 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO						
1	Composição da Remuneração				%	Valor (R\$)
A	Salário Base					
B	Adicional Periculosidade	1.A x 30%				-
C	Adicional Insalubridade	1.A x XX% (10%, 20% ou 40%)	Sal. Mínimo	1.518,00		-
D	Adicional Noturno	[(1.A + 1.B) x 20%]/220h x 8h x nº dias trabalhados mês				-
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	[(1.A + 1.B) x 20%]/220h x 8h x nº dias trabalhados mês				-
F	Adicional de Hora Extra	{[(1.A + 1.B + 1.C) ÷ 220h] x XX h} x XX% (50% ou 100%)				-
G	Outros (especificar)					
Tot.1	Total					
	Memória de cálculo da hora extra				Quant. h/mês	Valor da hora extra
						-

Módulo 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS									
Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias									
2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias			%	Valor (R\$)				
A	13º (Décimo-terceiro) salário	Tot.1 x 8,33%		8,33%					
B	Férias e Adicional de Férias	Tot.1 x 11,11%		11,11%					
Tot.2.1	Total			19,44%					
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições									
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições			%	Valor (R\$)				
A	INSS	(Tot.1 + Tot.2.1) x 20%		20,00%					
B	Salário Educação	(Tot.1 + Tot.2.1) x 2,5%		2,50%					
C	SAT - GIIL/RAT	(Tot.1 + Tot.2.1) x (RAT x FAP)	<table><tr><td>RAT</td><td>FAP</td></tr><tr><td>%</td><td></td></tr></table>	RAT	FAP	%		3,00%	
RAT	FAP								
%									
D	SESC ou SESI	(Tot.1 + Tot.2.1) x 1,5%		1,50%					

<b>E</b>	SENAI - SENAC	$(\text{Tot.1} + \text{Tot.2.1}) \times 1\%$	1,00%	
<b>F</b>	SEBRAE	$(\text{Tot.1} + \text{Tot.2.1}) \times 0,6\%$	0,60%	
<b>G</b>	INCRA	$(\text{Tot.1} + \text{Tot.2.1}) \times 0,2\%$	0,20%	
<b>H</b>	FGTS	$(\text{Tot.1} + \text{Tot.2.1}) \times 8\%$	8,00%	
<b>Tot.2.2</b>	<b>Total</b>		<b>36,80 %</b>	

**Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários**

<b>2.3</b>	<b>Benefícios Mensais e Diários</b>				<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Transporte	$(\text{VT diário} \times 22 \text{ d.u.}) - (1.A \times 6\%)$	Valor unitário (passagem)	R\$	
<b>B</b>	Auxílio-Refeição/Alimentação	$(\text{VR/VA} \times 22 \text{ d.u.}) - (\text{Custo do empregado})$			
<b>C</b>	Benefícios indiretos				
<b>D</b>	Auxílio Creche				
<b>E</b>	Auxílio Funeral				
<b>F</b>	Prêmio por assiduidade (provisão)				
<b>G</b>	Dia do trabalhador de informática (provisão)				
<b>H</b>	Assistência Médica				
<b>I</b>	Seguro de vida				
<b>J</b>	Auxílio-Refeição/Alimentação (férias - provisão)				
<b>K</b>	Triênio (provisão)				
<b>L</b>	Benefício Social Familiar				
<b>M</b>	Folga de aniversário				
<b>N</b>	Outros (especificar)				
<b>Tot.2.3</b>	<b>Total</b>				

**Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários**

<b>2</b>	<b>Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários</b>		<b>Valor (R\$)</b>
<b>2.1</b>	13º Salário, Férias e Adicional de Férias	Tot.2.1	
<b>2.2</b>	GPS, FGTS e Outras Contribuições	Tot.2.2	
<b>2.3</b>	Benefícios Mensais e Diários	Tot.2.3	
<b>Tot.2</b>	<b>Total</b>		

**Módulo 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO**

<b>3</b>	<b>Provisão para Rescisão</b>		<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	<b>API com Probabilidade</b>	$(3.B + 3.C) \times \text{XX}\%$	%	
<b>B</b>	Aviso Prévio Indenizado - API	$(\text{Tot.1} + \text{Tot.2.1} + 2.2.H + \text{Tot.2.3} - 2.3.A) \div 12 \text{ meses}$		
<b>C</b>	Multa do FGTS do API	$2.2.H \times 40\%$	40%	
<b>D</b>	<b>APT com Probabilidade</b>	$3.E \times \text{XX}\%$	%	
<b>E</b>	Multa do FGTS do APT	$2.2.H \times 40\%$	40%	
<b>F</b>	<b>Aviso Prévio - Lei nº 12.506/2011, Art. 1º</b>	$\{[(\text{Tot.1} + \text{Tot.2.1} + \text{Tot.2.2}) \div 30 \text{ dias}] \times 3 \text{ dias}\} \div 12 \text{ meses}$	12	3
<b>Tot.3</b>	<b>Total</b>			

Módulo 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				
Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais				
4.1	Substituto nas Ausências Legais		Dias	Valor (R\$)
A	Férias	(4.1.C x 30 dias) ÷ 12 meses	30	
B	Outros (ausências legais, paternidade, acidente de trabalho, maternidade, outros)	(4.1.C x XX dias) ÷ 12 meses		
C	Custo diário do substituto	(Tot.1 + Tot.2 + Tot.3) ÷ 30 dias		
Tot.4.1	Total			
Submódulo 4.2 - Substituto na Intrajornada				
4.2	Substituto na Intrajornada		Dias	Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso ou alimentação	(Tot.1 + Tot.2 + Tot.3) ÷ 220h x (1+50%) x XX dias		-
Tot.4.2	Total			-
Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo De Reposição do Profissional Ausente				
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente			Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	Tot.4.1		
4.2	Intrajornada	Tot.4.2		-
Tot.4	Total			

Módulo 5 - INSUMOS DIVERSOS		
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes ((4 camisas e 1 crachá por ano)/12)	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	-
Tot.5	Total	

Módulo 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	$7.F \times \text{XX}\%$	
B	Lucro	$(7.F + 6.A) \times \text{XX}\%$	
C	BASE DE CÁLCULO DOS TRIBUTOS	$(7.F + 6.A + 6.B) \div \text{XX}$	
C.1	PIS	$6.C \times \text{XX}\%$	
C.2	COFINS	$6.C \times \text{XX}\%$	
C.3	ISS	$6.C \times \text{XX}\%$	
Tot.6	Total		$6.A + 6.B + 6.C.1 + 6.C.2 + 6.C.3$

#### CUSTO POR EMPREGADO

Módulo 7 - QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de Obra vinculada à execução contratual (valor por posto)		Valor (R\$)
<b>A</b>	Módulo 1 - Composição da Remuneração	Tot.1	
<b>B</b>	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Tot.2	
<b>C</b>	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	Tot.3	
<b>D</b>	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	Tot.4	
<b>E</b>	Módulo 5 - Insumos Diversos	Tot.5	
<b>F</b>	<b>Subtotal (A + B + C + D + E)</b>	<b>7.A + 7.B + 7.C + 7.D + 7.E</b>	
<b>G</b>	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Tot.6	
<b>Tot.7</b>	<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>	<b>7.F + 7.G</b>	

<b>FATOR-K</b>	
----------------	--

Demais Componentes de Custo		
Descrição	Memória de Cálculo / Justificativa	Valor Mensal
Custos com software	8 licenças Windows 11 Professional x R\$ XXX cada, com renovação anual (vida útil 12 meses)	
Custos com recursos de computação	Não se aplica, pois, se trata de virtualização etc.	
Custos com equipamentos	8 notebooks (R\$ XXX/mês), 8 headsets (R\$ XXX/mês), 4 Midia (HD) externa, de no mínimo, 1 TB (R\$ XXX/mês), 8 monitores de vídeo 24 polegadas (R\$ XXX/mês), 1 switch de rede (R\$ XXX/mês), mobiliário padrão NR-17 8 posições (R\$ XXX/mês)	
Custos com serviços de informações	Link de internet dedicado 300Mbps (R\$ XXX/mês) e Central telefônica cloud (R\$ XXX/mês)	
Custos acessórios	EPIs para 8 técnicos incluindo: óculos de proteção, máscaras, luvas antiestáticas, aventais descartáveis (substituição mensal), jogos de ferramentas (vida útil 12 meses) e produtos de higienização (álcool - reposição parcial a cada 1-2 meses)	
<b>Subtotal Demais componentes de custo</b>		<b>R\$</b>
<b>Demais componentes de custo (÷ 8): Incluir no módulo 5 (item c) para cada planilha gerada por perfil</b>		<b>R\$</b>
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do Fator-K)		
Descrição	Memória de Cálculo / Justificativa	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)		
Cobertura Tributária		
Outros componentes (especificar)		
<b>Subtotal Demais componentes de preço</b>		<b>R\$</b>
<b>Total por Empregado (Somatório dos Subtotais ÷ 8)</b>		<b>R\$</b>

**OBSERVAÇÕES GERAIS SOBRE A PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS:**

1. Deverá ser apresentada Planilha de Custos e Formação de Preços, de acordo com o modelo do Anexo II, para cada perfil profissional envolvido na execução do objeto, e para cada localidade, se for o caso. São os perfis: TECSUP-01 (Rio de Janeiro), TECSUP-02 (Rio de Janeiro), TECSUP-02 (São Paulo), TECSUP-02 (Brasília) e GERSUP (Rio de Janeiro). Logo, deverão ser apresentadas 5 planilhas.
2. Os “Benefícios Mensais e Diários” que constam no Submódulo 2.3 são meramente exemplificativos e extraídos das Convenções Coletivas de Trabalho mencionadas no tópico 16 abaixo, devendo o licitante ajustar o submódulo de acordo com o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo da categoria.
3. A “Memória de Cálculo / Justificativa” dos “Demais Componentes de Custo” são informações sugeridas e podem variar entre os licitantes.
4. A Finep disponibilizará em seu site (<http://www.finep.gov.br/licitacoes-e-contratos>) o arquivo excel com as fórmulas e com as 5 planilhas para cada perfil.
5. Como não se contratará a mão de obra para dedicação exclusiva em favor da Finep, o valor total da tabela “Quadro Resumo” poderá ser superior ao valor total da “Proposta de Preço”.
6. O Pregoeiro poderá solicitar que o Licitante apresente justificativa e/ou memória de cálculo para os percentuais de encargos sociais, tributos ou para quaisquer outros valores e/ou itens informados em suas planilhas.
7. Os percentuais do módulo 2.1, referentes às rubricas 13º Salário, Férias e Adicional de Férias, previstos na planilha de custos e formação de preços são fixos.
8. Os percentuais do Módulo 2.2 são fixos, com exceção do Risco de Acidente de Trabalho ajustado que varia de 0,5 a 6%.
9. Nos demais itens de Encargos Sociais, o Licitante deverá definir os percentuais que entender necessários à prestação dos serviços.
10. As alíquotas de COFINS e PIS, constantes na Planilha de Custos e Formação de Preços variam se empresa adota o Regime de Lucro Real ou Presumido.
11. Não será admitido pedido de revisão contratual, na hipótese de o Licitante cotar pelo Lucro Presumido e constatar diferença no ajuste anual do lucro.
12. Os Licitantes devem apresentar Convenção(ões) Coletiva(s), vigente(s) à data de abertura da sessão pública, que contenha(m) os cargos do objeto da licitação e que seja(m) relativa(s) ao município de onde será feita a prestação dos serviços.
13. Se houver Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo, os benefícios e os salários devem ser preenchidos observando o que dispõem estes documentos enviados, caso contrário deve ser

considerado o que foi especificado pela Finep, que pode ser determinado pelo Licitante de acordo com que dispõe o Termo de Referência.

- 9.1. O cálculo do valor diário do Auxílio Refeição/Alimentação deve considerar 22 dias úteis por mês.
14. O salário base é definido de acordo com a CCT da categoria.
15. Eventual ajuste da proposta não poderá implicar aumento do seu valor global.
16. Na fase preparatória da licitação, as planilhas de custo e formação de preços da Finep foram elaboradas considerando as seguintes Convenções Coletivas:
  - Rio de Janeiro: Convenção Coletiva 2023/2025 do Sindicato das Empresas de Informática do Estado do Rio de Janeiro e do Sindicato dos Trab em Empresas e Serv Públicos e Privados, de Inf e Internet, e Similares, do Est Rio de Janeiro, com o registro nº RJ000568/2024 e aditivo registrado sob nº RJ002750/2024
  - São Paulo: Convenção Coletiva 2024/2025 do Sindicato das Empr de Process de Dad e Serv Inf Est S Paulo e do Sindicato do Trabalhadores nas Empresas e Cursos de Informática do Estado de São Paulo, com o registro nº SP002936/2024
  - Brasília: Convenção Coletiva 2024/2025 do Sindicato dos Trab Empresas e Orgaos Publ Proc Dad S I S do DF e do Sindicato das Empresas de Informática do Distrito Federal - SINDESEI-DF, com o registro nº DF000783/2024
- 13.1. A respeito da despesa de transporte, consideraram-se as tarifas de cada localidade para 22 dias úteis por mês.

**ANEXO III**

**DECLARAÇÃO DE ENDEREÇO ELETRÔNICO, DADOS BANCÁRIOS E ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DO EDITAL**

**Ref.: Pregão eletrônico nº 90015/2025**

**OBJETO:** Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo atendimento e suporte a usuários, gestão de serviços de TI e apoio à governança e à melhoria contínua dos serviços da Finep através de Central de Serviços (Service Desk), sem dedicação exclusiva de mão de obra.

O agente econômico \_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a). \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_ e do CPF n.º \_\_\_\_\_, DECLARA:

1) que o endereço eletrônico abaixo informado será o meio utilizado pela Finep para troca de quaisquer informações necessárias ao bom andamento das negociações, assinatura e execução do contrato, sendo inclusive o meio considerado para contagem de prazos. É de inteira responsabilidade deste agente econômico comunicar à Finep quando houver alteração no referido endereço eletrônico, bem como garantir a sua acessibilidade.

**Endereço Eletrônico:** \_\_\_\_\_

2) que os dados bancários para fins de pagamento pela Finep são:

**Banco:**

**Agência:**

**Conta Corrente:**

3) que os dados para contato por telefone são:

**Pessoa de contato:** \_\_\_\_\_

**Telefone:** \_\_\_\_\_

4) que atende às condições para participação nesta licitação, preenche os requisitos de habilitação e tem condições de apresentar os documentos exigidos neste edital.

5) que o Licitante e seus dirigentes não incorrem em quaisquer das vedações previstas nos arts. 38 e 44 da Lei nº 13.303, de 2016.

6) que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, se for o caso.

[Local], XX de XXXXXX de XXXX.

---

[Assinatura do Representante legal]

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**ANEXO IV**  
**ATESTADO DE VISTORIA**

**Ref.: Pregão eletrônico nº 90015/2025**

**OBJETO:** Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo atendimento e suporte a usuários, gestão de serviços de TI e apoio à governança e à melhoria contínua dos serviços da Finep através de Central de Serviços (Service Desk), sem dedicação exclusiva de mão de obra.

\_\_\_\_\_, portador do documento de identidade nº \_\_\_\_, expedido pelo(a) \_\_\_\_\_, e inscrito no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, **DECLARA** ter sido designado pelo agente econômico \_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, para realizar vistoria relativa ao objeto deste edital, nas dependências da Finep no Rio de Janeiro/RJ.

Outrossim, **DECLARA** ter efetuado a referida vistoria, tendo obtido todas as informações relativas ao fornecimento do produto / prestação do serviço objeto deste Pregão Eletrônico.

[Local], XX de XXXXXX de XXXX.

\_\_\_\_\_  
[Assinatura do Representante do Licitante]

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**ANEXO V**

**MINUTA DO CONTRATO**

Financiadora de Estudos e Projetos – **Finep**

Instrumento Contratual Código Nº:

**20.XX.XXXX.00**

**CONTRATO ENTRE A FINANCIADORA DE ESTUDOS E  
PROJETOS - FINEP E [NOME DA CONTRATADA]**

**Financiadora de Estudos e Projetos - Finep**, empresa pública federal, vinculada ao Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI, com sede em Brasília/DF, e serviços nesta cidade, à Praia do Flamengo, 200, 1º andar, Flamengo, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ sob o n.º 33.749.086/0001-09, doravante denominada **Finep** e **XXXXXX**, com sede em **XXXXXX** na **XXXXXX**, n.º **XXX**, inscrita no CNPJ sob o n.º **XXXXXX**, doravante denominada **Contratada**, por seus representantes legais, ao final identificados, firmam o presente Contrato nos termos do Regulamento de Licitações, Contratações e Contratos da Finep, da legislação vigente – Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e no Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 e, subsidiariamente, na Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, e na legislação civil, com base na homologação registrada no processo FP-ADM-2025/01176, relativa ao **PREGÃO ELETRÔNICO n.º 90015/2025** e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETO**

- 1.1. Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo atendimento e suporte a usuários, gestão de serviços de TI e apoio à governança e à melhoria contínua dos serviços da Finep através de Central de Serviços (Service Desk), sem dedicação exclusiva de mão de obra.

**CLÁUSULA SEGUNDA: ESPECIFICAÇÕES**

- 2.1. O objeto deste instrumento obedecerá rigorosamente às Especificações da **Finep** constantes do Termo de Referência do Edital nº **90015/2025** e da Proposta de Preços de **XX** de **XXXXXX** de 202**X** da **Contratada**, no que não colidir com o presente instrumento, constituindo estes, anexos a este Contrato.
  - 2.1.1. O objeto será executado no regime de empreitada por preço global.

2.1.2. Qualquer alteração que se demonstre necessária durante a execução deste Contrato deverá ser previamente aprovada pela **Finep**, por escrito.

### CLÁUSULA TERCEIRA: VALOR

3.1. O valor total deste contrato é de até R\$ XXX,XX (XXXX), conforme tabela abaixo:

Grupo	Item	Descrição do Item e Modalidade	Localidade	Quantidade e Perfil profissional	Quant. de meses	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1	ITEM ST – ATENDIMENTO DE SUPORTE DE TI  REMOTO, para os escritórios regionais Norte, Nordeste e Sul e REMOTO E PRESENCIAL, na sede no Rio de Janeiro, escritório regional de São Paulo e escritório regional de Brasília	Rio de Janeiro	02 Técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	60		
				03 Técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	60		
			São Paulo	01 Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	60		
			Brasília	01 Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	60		
	2	ITEM GS - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI  REMOTO, para todos os escritórios da Finep PRESENCIAL, exclusivamente na sede no Rio de Janeiro	Rio de Janeiro	01 Gerente de suporte Técnico de TI	60		
					Valor Global	R\$	

3.2. Estão incluídos no preço acima o lucro e todos os custos necessários que venham incidir à perfeita execução do objeto deste Contrato, inclusive despesas com fretes, transportes, embalagens, taxas, impostos diretos e indiretos, obrigações tributárias, inclusive o ISS, trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e financeiras de qualquer natureza, e quaisquer seguros incidentes ou que venham a incidir à prestação dos serviços.

### CLÁUSULA QUARTA: PRAZO

4.1. O prazo de vigência do Contrato será de 60 (sessenta) meses contado a partir de 09/09/2025 ou data

futura a partir da assinatura do contrato.

4.1.1. O prazo de execução do contrato coincide com o prazo de vigência.

#### CLÁUSULA QUINTA: GARANTIA DA EXECUÇÃO

- 5.1. Será apresentada garantia de execução correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, equivalente ao montante de R\$ **XXXXXX (XXXXXX)**, em uma das seguintes modalidades:
- a) Caução em dinheiro, que deverá ser depositada no Banco Santander-033, agência 1123 - conta corrente nº 13069873-8, CNPJ nº 33.749.086/0001-09;
  - b) Seguro-garantia;
  - c) Fiança bancária.
- 5.2. A garantia terá validade durante a vigência do contrato e 3 (três) meses após o término da vigência contratual, sendo-lhe devolvida após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais, devendo ser renovada a cada prorrogação ou renovação contratual e complementada em casos de aditivos e apostilas para reajustes e repactuações.
- 5.2.1. A garantia prevista nesta cláusula somente será liberada ante a comprovação de que a **Contratada** pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação ou de que os empregados estão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que tenha ocorrida a interrupção do contrato de trabalho.
- 5.2.2. Caso o pagamento ou a realocação previstos no item acima não tenha ocorrido até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, os valores retidos serão utilizados para o pagamento das verbas trabalhistas.
- 5.3. A garantia deverá ser apresentada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da **Finep**, contados da data de assinatura deste Instrumento Contratual.
- 5.3.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 5.3.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a **Finep** a:
- a) promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações; ou
  - b) reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos à contratada até que a garantia seja apresentada.
- 5.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
  - b) prejuízos diretos causados à **Finep** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

- c) multas moratórias e compensatórias aplicadas pela **Finep à Contratada**; e
  - d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza não adimplidas pela **Contratada**, quando couber.
- 5.4.1. A garantia deve ter cobertura ampla, não se admitindo qualquer ressalva não prevista expressamente no contrato.
- 5.5. O depósito de garantia da execução contratual deverá obedecer ao seguinte:
- a) A garantia apresentada na modalidade seguro-garantia deverá ter prazo de validade que abranja todo prazo de execução do Contrato mais os 3 (três) meses subsequentes e deverá ser acompanhada por documentos que atestem o poder de representação do signatário da apólice.
    - a.1) A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 5.4, observada a legislação que rege a matéria.
    - a.2) Não será aceita apólice de seguro-garantia apresentada por entidade que esteja incluída no rol de sociedades seguradoras constituídas em mora ou em litígio com a Finep pelo descumprimento da obrigação de indenizar.
  - b) Se a garantia ofertada for a fiança bancária, deverá o banco fiador renunciar expressamente ao benefício de ordem e se obrigar em solidariedade, nos termos dos artigos 827 e 838 do Código Civil em vigor. A carta de fiança deverá ser acompanhada por documento que ateste o poder de representação de seu signatário.
- 5.6. Se o valor da garantia vier a ser utilizado, total ou parcialmente, no pagamento de qualquer obrigação vinculada a este ajuste, incluída a indenização a terceiros, a **Contratada** deverá proceder à respectiva reposição, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da data do recebimento da notificação da **Finep**.
- 5.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.
- 5.8. Será considerada extinta a garantia:
- 5.8.1. Com o término da vigência da apólice, devolução da carta fiança ou devolução da caução depositada;
  - 5.8.2. No prazo de 3 (três) meses após o término da vigência do contrato, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros.
- 5.9. Na restituição de garantia realizada em dinheiro, seu valor ou saldo será corrigido com base no Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) /IPEA acumulado do período.

#### CLÁUSULA SEXTA: OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 6.1. São obrigações da **Contratada**, além de todas as condições previstas também no Termo de Referência, no Edital da Licitação e leis vigentes, respeitando-se a especificidade do serviço ora contratado:

- a) obter todas as licenças e autorizações necessárias à execução dos serviços contratados, pagando os emolumentos prescritos por lei, quando for o caso;
- b) designar encarregado responsável para representá-la na execução do Contrato, que deverá ser o elemento de contato entre a **Contratada** e a **Finep**;
- b.1) cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com o fiscal do contrato designado pela **Finep**, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados;
- c) utilizar pessoal selecionado e de comprovada competência técnica e bom comportamento, que deverá obedecer às normas internas da **Finep**, mormente ao que se refere às normas de ética, segurança e saúde;
- d) afastar ou substituir, a seu critério ou por recomendação da **Finep**, qualquer empregado que, comprovadamente, causar embaraço à boa execução deste Contrato, por ineficiência, má conduta em relação aos dirigentes, empregados da Finep ou terceiros;
- e) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responder por danos causados diretamente a terceiros ou à **Finep**;
- f) arcar com as despesas decorrentes de obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, tais como seguros de acidentes, indenizações, tributos, vale refeição, vale transporte, uniformes, crachás e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público ou em Convenção Coletiva resultantes da execução do Contrato;
- g) prestar imediatamente quaisquer esclarecimentos solicitados pela **Finep**, respeitados os casos de complexidade para os quais se fixarão prazos específicos;
- h) manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no curso do procedimento licitatório e para celebração do presente instrumento, inclusive a ausência dos impedimentos previstos no Art. 38 da Lei 13.303/2016, devendo comunicar à **Finep** a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;
- i) observar as normas condominiais e da **Finep** na execução dos serviços e na circulação e permanência no prédio;
- j) observar que os dados bancários, informados na Declaração de Endereço Eletrônico, Dados Bancários e Atendimento aos Requisitos do Edital – **Anexo III** do Edital, devem estar vinculados ao seu CNPJ e, na hipótese de alteração dos mesmos, a **Finep** deverá ser oficialmente informada, respeitando-se, no entanto, que a conta corrente deve estar em nome da **Contratada**;
- k) responsabilizar-se pela divulgação de qualquer informação sobre a **Finep** e os projetos por esta financiados que seus empregados venham a ter acesso, direta, indireta ou mesmo acidentalmente, em virtude do serviço prestado;

- l) responsabilizar-se pela perfeita execução deste Contrato, obrigando-se a executá-lo com a observância de todas as normas legais, regulamentares, técnicas e éticas que envolvam execução, realização e aquisição de bens e serviços inerentes ao mesmo;
- m) responsabilizar-se integralmente por eventuais ônus financeiros de correções salariais e de outras vantagens que resultem de decisão judicial, decorrente de erro ou fraude no enquadramento sindical, bem como pela alteração unilateral da filiação sindical por parte da contratada durante a execução contratual.
- n) providenciar, perante a Receita Federal do Brasil - RFB, comprovando à **Finep**, sua exclusão obrigatória do Simples, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006, se a **Contratada**, quando optante do Simples:
  - n.1) extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência deste Contrato; ou
  - n.2) enquadrar-se em alguma das situações previstas no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006.
- o) apresentar mensalmente, em solicitação por amostragem da Finep e no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos:
  - o.i) Pagamento do salário dos empregados;
  - o.ii) Repasse dos valores referentes a vale-transporte e auxílio alimentação;
  - o.iii) Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;
  - o.iv) Recolhimento da Previdência Social;
  - o.v) Certidões negativas da empresa (CNDT, CRF e certidões negativas ou positivas com efeito de negativa relativas aos créditos tributários federais);
  - o.vi) Concessão de férias e licenças aos empregados; e
  - o.vii) Pagamento de verbas rescisórias.
- p) em qualquer momento, desde que solicitado pela Finep, e no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos:
  - p.i. apresentar extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado;
  - p.ii. apresentar cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços;
  - p.iii. apresentar cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários e/ou dados bancários;
  - p.iv. apresentar comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção, acordo coletivo de trabalho ou dissídio, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;

- p.v. apresentar comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;
- p.vi. apresentar comprovação do vínculo celetista do empregado que prestar serviços para Finep; e
- p.vii. apresentar outros documentos solicitados pela Finep com fins de comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS.
- q) na ocorrência de desligamentos dos empregados da contratada e se solicitado pela Finep, em até 20 (vinte) dias corridos:
  - q.i. apresentar termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria, ou comprovante de realocação;
  - q.ii. apresentar guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
  - q.iii. apresentar extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
  - q.iv. apresentar exames médicos demissionais dos empregados dispensados;
  - q.v. baixa do registro no eSocial.
- r) apresentar documentos adicionais sempre que solicitado pelo fiscal do contrato;
- s) abster-se da prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, bem como contra princípios da Administração Pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, especialmente os dispostos no artigo 5º da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), não oferecendo, dando ou se comprometendo a dar a quem quer que seja, ou aceitando ou se comprometendo a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma;
- t) manter a integridade nas relações público-privadas, agindo de boa-fé e de acordo com os princípios da moralidade administrativa e da impessoalidade, além de pautar sua conduta por preceitos éticos;
- u) considerar em suas práticas de gestão a adoção de medidas de integridade, assim consideradas aquelas voltadas à prevenção, detecção e remediação da ocorrência de fraudes e atos de corrupção;
- v) respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep, que se encontra disponível na página da Finep na internet (<http://www.finep.gov.br>), assim como atentar para demais orientações de integridade disponibilizadas pela Finep;
- w) não adotar, não incentivar e repudiar condutas que gerem inconformidades com a legislação aplicável às empresas públicas, em especial à Lei nº 12.527/2011, à Lei nº 12.813/2013, à Lei nº 12.846/2013 e à Lei nº 13.303/2016;

- x) observar a Norma Regulamentadora N.º 01 (Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais), emitida pela Portaria Nº 6.730, de 09/03/2020, com a apresentação do Inventário de Riscos Ocupacionais dos seus colaboradores em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.
  - y) reconhecer que os direitos patrimoniais e autorais de projetos ou serviços técnicos especializados, desenvolvidos por profissionais autônomos ou por empresas contratadas, passam a ser propriedade da Finep, sem prejuízo da preservação da identificação dos respectivos autores e da responsabilidade técnica a eles atribuída, exceto nos casos previstos em lei ou disposição contrária no Termo de Referência.
  - z) apresentar, em até 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura deste Instrumento Contratual, a Declaração de Informações para Fornecimento - DIF, adequadamente preenchida, sob pena de instauração de procedimento punitivo para aplicação de sanção, e de retenção tributária, pela Finep, nos casos previstos em lei, da alíquota que entender adequada. As informações inseridas na DIF não deverão divergir das constantes do documento fiscal ou equivalente legal e a Finep a avaliará, validando seu preenchimento. O modelo de DIF está disponível para download no site da Finep (<http://www.finep.gov.br/menulicitr>).
  - aa) não subcontratar, total ou parcialmente, outro agente econômico para a execução dos serviços referentes ao objeto deste Contrato.
- 6.1.1. Caso a **Contratada** não honre com os encargos trabalhistas e previdenciários concernentes a este contrato, fica a **Finep** autorizada a deduzir das faturas devidas os valores referentes aos salários e demais benefícios e realizar os pagamentos diretamente aos empregados alocados na execução dos serviços, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS.
- 6.2. São obrigações da **Finep**:
- a) efetuar os pagamentos devidos à **Contratada** dentro dos prazos previstos neste instrumento desde que cumpridas todas as formalidades e exigências deste instrumento;
  - b) designar agente de fiscalização, que será responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato, sendo o elemento de ligação entre as partes;
  - c) comunicar oficialmente à **Contratada** quaisquer falhas verificadas no cumprimento deste instrumento.

#### CLÁUSULA SÉTIMA: ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 7.1. Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por representante da **Finep** devidamente designado para esse fim, permitida a assistência de terceiros.
- 7.1.1. A atestação de conformidade do fornecimento do objeto cabe ao representante da **Finep** designado para a fiscalização do contrato.
- 7.1.2. O exercício da fiscalização pela **Finep**, indicado no subitem anterior não excluirá nem reduzirá as responsabilidades da **Contratada**.

7.2. À **Finep** fica desde já assegurado o direito de:

- a) solicitar à **Contratada** o afastamento ou a substituição de qualquer de seus empregados ou de prepostos, por ineficiência, incompetência, má conduta em relação aos dirigentes, empregados da **Finep** ou terceiros;
- b) determinar o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados;
- c) rejeitar todo e qualquer serviço de má qualidade ou não especificado, exigindo sua substituição ou correção imediatas;
- d) impugnar todo e qualquer serviço feito em desacordo com as especificações, normas regulamentares, legais e contratuais;
- e) ordenar a suspensão da execução do objeto ora contratado, sem prejuízo das sanções a que ficar sujeita a **Contratada** e sem que esta tenha direito à indenização, caso, dentro de 48 (quarenta e oito) horas a contar da entrega da notificação correspondente, não seja atendida qualquer reclamação por falha ou incorreção na execução do objeto; e
- f) fiscalizar as obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS.

7.3. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela **Contratada**, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

#### CLÁUSULA OITAVA: RESPONSABILIDADE TRABALHISTA

- 8.1. Fica estabelecido que a **Contratada** é considerada, para todos os fins e efeitos jurídicos, como única e exclusiva empregadora, afastando a **Finep** em qualquer hipótese, de qualquer responsabilidade direta e indireta trabalhista e previdenciária, sendo de sua exclusiva responsabilidade a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato.
- 8.2. A **Contratada** obriga-se a reembolsar a **Finep** de todas as despesas que esta tiver, em caso de eventual reconhecimento judicial de solidariedade ou subsidiariedade da **Finep**, no cumprimento das obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias da **Contratada**, na forma do Enunciado nº 331, IV, do Tribunal Superior do Trabalho.

#### CLÁUSULA NONA: RECEBIMENTO

- 9.1. O objeto será recebido a contar da comunicação por parte da contratada nos seguintes prazos:
  - a) até 5 (cinco) dias úteis para o recebimento parcial;
  - b) até 30 (trinta) dias úteis para o recebimento definitivo.
- 9.2. Quando verificada a necessidade de ajustes, correções e/ou substituições, o seguinte procedimento será adotado:

- a) a **Contratada** será convocada a efetuar, às suas expensas, no prazo concedido pela **Finep**, sem prejuízo à possibilidade de instauração de procedimento punitivo para aplicação de sanção;
  - b) não realizados os ajustes e/ou as substituições solicitadas, o objeto será rejeitado, total ou parcialmente, podendo ser instaurado procedimento de rescisão contratual, sem prejuízo à aplicação das sanções.
- 9.2.1. O tempo para a correção concedido pela **Finep** relativo à cláusula 9.2.a deve ser computado no prazo de execução de etapa, parcela ou do contrato, para efeito de configuração da mora e suas cominações.
- 9.2.2. Realizada a correção pela **Contratada**, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos na cláusula 9.1.
- 9.3. O recebimento:
- a) constitui condição indispensável para a emissão de Nota Fiscal, da Fatura ou documento equivalente e para o pagamento do valor ajustado; e
  - b) não exclui a responsabilidade da **Contratada** por vícios revelados posteriormente ou pela garantia dos materiais ou equipamentos entregues, bem como pelo serviço prestado.

#### CLÁUSULA DÉCIMA: CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 10.1. A **Finep** realizará o pagamento à **Contratada**, na forma e no prazo estipulados no Termo de Referência e no item 10.3 desta Cláusula, respeitado o valor do contrato disposto na Cláusula Terceira.
- 10.2. Para efeito de cobrança de valores contratuais, a **Contratada** deverá emitir Nota Fiscal, Fatura ou documento equivalente em nome da **Finep** Rio de Janeiro, CNPJ nº 33.749.086/0002-90, encaminhando-a com a discriminação das importâncias devidas e o detalhamento do objeto executado, anexando os documentos abaixo:
- a) Lista de ordem de serviços cumpridas no período.
  - b) Relatório com listagem dos funcionários que atenderam as respectivas ordens de serviços no período;
  - c) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF, expedida pela Caixa Econômica Federal;
  - d) Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 02/10/2014;
  - e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), conforme lei 12.440/2011.
- 10.2.1. Em atendimento à Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024 a Finep poderá solicitar documentos adicionais além destes descritos acima.
- 10.3. Uma vez recebida a Nota Fiscal, Fatura ou documento equivalente, acompanhada, se for o caso, de documentos acessórios, a **Finep** verificará se há alguma divergência com relação ao serviço prestado, erro ou rasura, adotando as medidas necessárias para a solução da pendência detectada, antes de

atestá-la e encaminhá-la para pagamento, no prazo de 10 (dez) dias úteis, para o qual será observado o cumprimento do disposto no Termo de Referência.

- 10.3.1. A **Finep** fica obrigada a efetuar as retenções na fonte do Imposto de Renda, da CSLL, da COFINS e da contribuição para o PIS/PASEP a que se refere o art. 34 da Lei nº 10.833/03, regulado pela Instrução Normativa nº 1.234/12/RFB e suas alterações e do ISS na forma da legislação pertinente e ainda as retenções previdenciárias obrigatórias na forma da Lei, quando for o caso.
- 10.3.2. Fica a **Contratada** ciente da obrigatoriedade de apresentação da Declaração de Opção pelo Simples, quando assim couber, obedecendo ao disposto na Instrução Normativa nº 1.234/12/RFB e suas alterações. A Declaração deverá ser apresentada no ato da entrega da Nota Fiscal, no modelo disposto no Anexo IV da referida IN.
- 10.3.3. As entidades beneficentes de assistência social previstas nos incisos III e IV do caput do art. 4º da IN 1.234/12/RFB que atuam nas áreas da saúde, da educação e da assistência social deverão apresentar, juntamente com a declaração de que trata o caput do art. 6º da referida IN, o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (Cebas), expedido pelos Ministérios das respectivas áreas de atuação da entidade, na forma estabelecida pelo Decreto nº 8.242, de 23 de maio de 2014.
- 10.4. Caso sejam verificadas divergências, a **Finep** comunicará à **Contratada**, solicitando a emissão de novo documento fiscal, sendo admitida a carta de correção quando cabível.
- 10.5. Antes de cada pagamento à **Contratada**, será verificada a regularidade da Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), bem como o Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, disponível no Portal do CNJ e a Relação de Inabilitados ou Relação de Inidôneos do TCU, podendo a verificação ser ampliada para outros cadastros se necessária para identificação de impedimentos de contratação com a Finep.
  - 10.5.1. Constatando-se a situação de irregularidade da **Contratada**, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante. Em não havendo a regularização da situação, a Finep poderá rescindir o contrato unilateralmente, sem direito de indenização à **Contratada**.
  - 10.5.2. Havendo circunstância que impeça o pagamento, ele ficará sobrestado até que a **Contratada** providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- 10.6. O pagamento será efetuado através de ordem bancária com depósito na conta corrente indicada pela **Contratada**, cujo comprovante servirá como recibo de quitação.
- 10.7. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **Contratada** não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela

Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM =  $I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

- 10.8. Havendo controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, à qualidade e à quantidade, o montante correspondente à parcela incontroversa deve ser pago no prazo previsto e o relativo à parcela controvertida reservado pela Finep.
- 10.9. A Finep poderá descontar dos créditos da contratada qualquer valor relativo a multas, ressarcimentos e indenizações, observado o contraditório e a ampla defesa.
- 10.10. Na forma das disposições estabelecidas no artigo 31 e parágrafos da Lei n.º 8.212, de 24/07/91, com a redação dada pela Lei n.º 11.933/2009 e na IN RFB 971/2009, art. 112, a **Finep** deverá reter 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal da prestação dos serviços e recolher a importância retida até o dia 20 do mês subsequente ao da emissão da respectiva nota fiscal, ou até o dia útil imediatamente anterior se não houver expediente bancário naquele dia, em nome da **Contratada** observado o disposto no § 5º do art. 33 da Lei n.º 8.212/91.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: ALTERAÇÃO

- 11.1. O contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nos seguintes casos:
- a) quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
  - b) quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei 13.303/2016;
  - c) quando conveniente a substituição da garantia de execução;
  - d) quando necessária a modificação do regime de execução do serviço, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
  - e) quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao

cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação da execução do objeto contratado;

- f) para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da **Contratada** e a retribuição da Finep para a justa remuneração do objeto contratado, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: MATRIZ DE RISCOS

- 12.1. A **Finep** e a **Contratada**, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante do Anexo A deste Contrato.
- 12.1.1. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da **Contratada**.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: REAJUSTE

- 13.1. Observado o interregno mínimo de 1 (um) ano a contar da data da proposta, o valor consignado neste Instrumento poderá ser reajustado, visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, na forma apresentada nos subitens desta cláusula.
- 13.1.1. Os preços serão reajustados de acordo com a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) /IPEA.
- 13.2. Para o primeiro reajuste, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data de apresentação da proposta.
- 13.2.1. Para os reajustes subsequentes ao primeiro, a anualidade será contada a partir da data de aniversário da apresentação da proposta.
- 13.3. Os novos valores contratuais decorrentes dos reajustes terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
- a) a data do aniversário da proposta;
- b) em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustes futuros.
- 13.4. Os efeitos financeiros do reajuste ficarão restritos exclusivamente aos itens que o motivaram e apenas em relação à diferença porventura existente.

- 13.5. Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a renovação contratual, caso em que poderão ser formalizados por aditamento ao contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: NÃO EXERCÍCIO DE DIREITOS

- 14.1. O atraso ou a abstenção pela **Finep** do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam em decorrência da lei ou do presente Contrato, bem como a eventual tolerância com atrasos no cumprimento das obrigações assumidas pela **Contratada**, não implicarão novação, não podendo ser interpretados como renúncia a tais direitos ou faculdades, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a critério exclusivo da **Finep**.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 15.1. A **Finep** poderá, sem prejuízo da responsabilidade civil e penal que couber, aplicar sanções administrativas à **Contratada**, garantida a prévia defesa, pelos seguintes comportamentos:
- a) dar causa à inexecução parcial ou total do contrato;
  - b) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto contratado sem motivo justificado;
  - c) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa na execução do contrato;
  - d) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
  - e) comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal;
  - f) descumprir qualquer prazo e/ou obrigações estipuladas no Termo de Referência e neste Instrumento.
- 15.2. São sanções administrativas aplicáveis à **Contratada** pelas condutas previstas no item 15.1:
- a) Advertência.
  - b) Multa:
    - b.1) contratual: de até 10% (dez por cento) do valor total do Contrato;
    - b.2) moratória: de até 1% (um por cento) ao dia, sobre o valor total do Contrato, aplicável no atraso das providências requeridas pela **Finep**.
    - b.3) moratória: de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Contrato, observado o máximo de 2% (dois por cento), por dia de atraso na prestação da garantia contratual.
  - c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **Finep**, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 15.3. A **Contratada** não incorrerá na sanção referida nos itens b.2 e b.3 do item 15.2 caso ocorram prorrogações compensatórias formalmente concedidas pela **Finep**, devidas a comprovado impedimento na execução das obrigações.

- 15.4. As sanções previstas nas alíneas "a" e "c" do item 15.2 poderão ser aplicadas juntamente com a alínea "b" do mesmo item, facultada a defesa prévia da **Contratada**, no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- 15.5. A sanção prevista na alínea "c" do item 15.2 implica a imediata rescisão.
- 15.6. O valor da multa poderá ser cobrado dos pagamentos devidos à contratada pela execução deste contrato ou de outro contrato havido entre as partes, aplicando-se a compensação prevista nos Artigos 368 e seguintes do Código Civil, ou mediante desconto da garantia apresentada neste contrato.
- 15.6.1. Se a multa exceder o valor da garantia prestada ou os valores a ela devidos pela **Finep**, a diferença poderá ser cobrada judicialmente.
- 15.6.2. O prazo para pagamento da multa aplicada pela **Finep** não poderá ultrapassar 10 (dez) dias úteis a partir da intimação da **Contratada**.
- 15.6.3. Caso a multa não cubra os prejuízos causados pela contratada, a Finep pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, nos termos do parágrafo único do Artigo 416 do Código Civil.
- 15.7. As sanções serão aplicadas mediante procedimento administrativo que assegurará à **Contratada** o contraditório e a ampla defesa, de acordo com o regramento do Regulamento de Licitações, Contratações e Contratos da Finep – RLCC, disponível para consulta no site da Finep.
- 15.8. A aplicação de sanção administrativa e o seu cumprimento não eximem o infrator da obrigação de corrigir as irregularidades que deram origem à sanção.
- 15.9. Será caracterizado como falta grave, compreendida como falha na execução do contrato, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, ou qualquer outro benefício decorrente da relação de trabalho, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento para licitar e contratar com a Finep, nos termos do art. 83, inciso III, da Lei 13.303/2016.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: RESCISÃO

- 16.1. O presente Contrato poderá ser rescindido:
- a) por mútuo acordo entre as partes, mediante aviso prévio por escrito de 90 (noventa) dias ou prazo menor a ser negociado pelas partes à época da rescisão;
  - b) por via judicial, nos termos da legislação;
  - c) motivadamente, sem direito à indenização quando esgotado o prazo recursal, a contratada não realizar o pagamento da multa aplicada;
  - d) motivadamente, sem direito à indenização, quando, respeitado o direito ao contraditório e à ampla defesa, for caracterizado o inadimplemento contratual;

- e) motivadamente, sem direito à indenização, quando, durante a execução contratual, for identificado cometimento de conduta tipificada como crime na legislação penal por parte da contratada;
  - f) motivadamente, sem direito à indenização, quando, durante a execução contratual, for identificada a não manutenção das condições de habilitação pela **Contratada**, sem prejuízo das sanções cabíveis;
  - g) unilateralmente, caso o objeto deste contrato tenha escopo predefinido, se a não conclusão do escopo decorrer de culpa da **Contratada**;
  - h) unilateralmente, mediante comunicação com, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias de antecedência.
  - i) quando não cumpridos o Acordo de Nível de Serviço e Instrumento de Medição de Resultado anexados ao Termo de Referência.
- 16.1.1. No caso de rescisão provocada por inadimplemento da **Contratada**, a **Finep** poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.
- 16.2. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela contratada pode dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: VEDAÇÕES

- 17.1. É vedado à **Contratada**:
- a) caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;
  - b) interromper injustificadamente a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da **Finep**, salvo nos casos previstos em lei.

#### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: ANTINEPOTISMO E CONDUTA ÉTICA

- 18.1. Os administradores e/ou sócios dirigentes, bem como as pessoas que compõem o quadro técnico empregado na execução do serviço, não podem possuir familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau) detentor de cargo comissionado ou função de confiança na **Finep**, em atendimento ao Decreto 7.203/2010.
- 18.2. A **Contratada** declara ter conhecimento do Código de Ética e de Conduta da Finep, que poderá ser consultado na página da **Finep** na internet: <http://www.finep.gov.br>, ou requisitado ao Fiscal do Contrato.
- 18.3. Eventuais irregularidades ou descumprimentos das normas internas da **Finep** ou da legislação vigente podem ser denunciados à Ouvidoria, por meio do endereço <http://www.finep.gov.br/ouvidoria> ou na Praia do Flamengo, 200, Flamengo, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.210-901.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS**

- 19.1. Os dados pessoais eventualmente coletados pelas Partes, de sua titularidade ou de titularidade de seus respectivos acionistas/quotistas e colaboradores, deverão ser tratados de acordo com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ("LGPD"), devendo as Partes ainda: (i) observar os princípios elencados no art. 6º da LGPD; (ii) tomar as providências cabíveis decorrentes das obrigações e responsabilidades previstas pela LGPD; e (iii) adotar as medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais apropriadas para proteger os dados coletados, de modo que sejam armazenados de forma segura e conforme as melhores práticas de mercado e em estrito cumprimento à LGPD.
- 19.1.1. Para fins de aplicação desta cláusula, conceitua-se:
- a) dado pessoal como a informação relacionada a pessoa física identificada ou identificável, inclusive o dado pessoal sensível, tal como definido na LGPD;
  - b) colaboradores como toda e qualquer pessoa física que possua vínculo de qualquer natureza com quaisquer das partes, inclusive por interposta pessoa, tais como, mas não se limitando a empregados, estagiários, prestadores de serviços, consultores, ocupantes de cargo de confiança, integrantes da equipe executora do projeto, administradores, representantes legais, fornecedores, parceiros e clientes.
- 19.2. A coleta de dados pessoais será realizada mediante requisição da Finep, responsabilizando-se a Parte requerida por obter o consentimento dos titulares, salvo nos casos de dispensa de consentimento.
- 19.2.1. Caberá à Parte, que disponibilizar à Finep dados pessoais, cientificar o titular destes dados sobre o compartilhamento e informá-lo da existência do Aviso de Privacidade disponível no endereço eletrônico <http://www.finep.gov.br/menulicitcontr>, como fonte de informações acerca dos tratamentos de tais dados realizados pela Finep.
- 19.3. Poderão ser coletados, dentre outros, os seguintes dados pessoais:
- a) informações de identificação (tais como nome completo, número de inscrição no CPF, filiação, estado civil);
  - b) informações relativas a vínculo profissional (tais como registros em CTPS, contrato civil, contracheques, registros nos órgãos competentes);
  - c) localização geográfica (por exemplo, endereço completo);
  - d) contato (tais como número de telefone e e-mail);
  - e) detalhes de sua relação jurídica com a Contratada, como participação acionária, montante e forma de investimento etc.;
  - f) detalhes de sua relação jurídica com outras sociedades, desde que tenha, ou possa vir a ter, implicação direta ou indireta com o objeto deste Contrato;
  - g) imagem e voz, além de outros dados biométricos.

- 19.4. Os dados coletados poderão ser tratados para as seguintes finalidades, sem prejuízo de outros tratamentos devidamente fundamentados na LGPD:
- a) desígnios da Administração Pública, incluindo políticas públicas e a persecução do interesse público, com o objetivo, também, da execução de competências e atribuições legais;
  - b) competências que envolvam o poder da Administração Pública;
  - c) atividades referentes ao procedimento de análise, aprovação, formalização, acompanhamento e execução deste Contrato;
  - d) atendimento de demandas externas por informações, tais como Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e órgãos de controle, observadas às hipóteses de confidencialidade; e
  - e) identificação de denunciado ou reclamante inserido em demanda enviada à Finep observadas às hipóteses de confidencialidade.
- 19.5. Sem prejuízo de outras hipóteses legais ou regulamentares e da consecução dos objetivos do presente Contrato, os dados pessoais coletados poderão ser compartilhados:
- a) caso solicitados, com entidades e órgãos de controle, tais como Tribunal de Contas da União, Controladoria Geral da União, Ministério Público Federal e Polícia Federal;
  - b) caso solicitados, com entes e/ou entidades do Poder Executivo, Legislativo e Judiciário;
  - c) para exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; e
  - d) caso haja o dever de praticar atos públicos com vistas à realização da finalidade perseguida pela Administração Pública.
- 19.6. A Finep poderá tratar os dados pessoais, conforme autorizado pela legislação:
- a) mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;
  - b) para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
  - c) para execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou Contratos congêneres;
  - d) para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
  - e) quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
  - f) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);
  - g) quando necessário para atender aos interesses legítimos da Finep ou de terceiro, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais; ou
  - h) para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente.

19.6.1. A Finep poderá tratar dados pessoais sensíveis, conforme autorizado pela legislação:

- a) quando o titular ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específicas; ou
- b) sem fornecimento de consentimento do titular, nas hipóteses em que for indispensável para: (i) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pela Finep; (ii) tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos; (iii) exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral, este último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem).

19.7. Os tipos de dados coletados, assim como as hipóteses de tratamento e compartilhamento e a base legal utilizada, poderão ser modificados pela Finep a qualquer tempo, em virtude de alterações na legislação ou nos serviços, em decorrência da utilização de novas ferramentas tecnológicas ou, ainda, sempre que, a exclusivo critério da Finep, tais alterações se façam necessárias, garantindo-se ao titular dos dados pessoais o direito de informação sobre essa(s) alteração(ões) e o resguardo de seus direitos fundamentais.

19.7.1. O dever de informação mencionado no item acima será cumprido através da atualização constante do Aviso de Privacidade, documento disponível aos titulares dos dados coletados, no endereço eletrônico <http://www.finep.gov.br/menuliccontr>.

19.7.2. As Partes obrigam-se a acompanhar as modificações implementadas pelo Aviso de Privacidade e a informar os seus respectivos acionistas/quotistas e colaboradores que possuam dados pessoais coletados ou sejam responsáveis pelo tratamento de dados pessoais no âmbito deste Contrato.

19.7.3. As Partes se cientificam, no caso de serem titulares dos dados pessoais, e se obrigam a comunicar os seus respectivos acionistas/quotistas e colaboradores, no caso em que eles forem titulares de dados pessoais disponibilizados à outra Parte, de seus direitos abaixo transcritos:

- a) confirmação da existência de tratamento dos seus dados pessoais pela Finep;
- b) acesso aos seus dados pessoais;
- c) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na legislação em vigor;
- e) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação em vigor da ANPD, observados os segredos comercial e industrial;
- f) eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nos casos de cumprimento de obrigação legal ou regulatória pela Finep ou demais hipóteses previstas na legislação;
- g) informação acerca das entidades públicas e privadas com as quais a Finep realizou uso compartilhado de dados;

- h) revogação do consentimento concedido para o tratamento dos seus dados pessoais, quando aplicável;
  - i) oposição a determinado tratamento de seus dados; e
  - j) reclamação em face do controlador de dados junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e a demais órgãos ou entes responsáveis.
- 19.8. As Partes darão conhecimento formal aos seus respectivos acionistas/quotistas e colaboradores que possuam dados pessoais coletados ou sejam responsáveis pelo tratamento de dados pessoais no âmbito deste Contrato, das obrigações e condições acordadas nesta Cláusula, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais referentes a este Contrato.
- 19.9. As Partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares dos dados pessoais, previstos na LGPD e no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Autoridade Nacional de Proteção de Dados e órgãos ou entidades de controle administrativo.
- 19.10. Na ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, as Partes comunicarão umas às outras, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da ciência do incidente, para que possam adotar as providências devidas.
- 19.11. As informações acerca do Encarregado da LGPD na Finep estão disponíveis em: <http://www.finep.gov.br/fale-conosco>, seção LGPD-Encarregado pelo tratamento de dados pessoais.
- 19.12. A Finep manterá os dados pessoais coletados pelo tempo necessário ao cumprimento de suas obrigações legais, regulatórias e contratuais, bem como para resguardar e exercer seus direitos, assegurando-se aos titulares dos dados pessoais o direito de eliminação após esse período e os direitos de alteração e correção dentro do prazo legal estabelecido pelo órgão regulador correspondente.
- 19.13. A Finep possui direito de regresso em face das demais Partes deste Contrato, em razão de eventuais danos causados pelo descumprimento das responsabilidades e obrigações previstas neste Contrato e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- 19.14. Em nenhuma hipótese, a Finep comercializará dados pessoais.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA: VINCULAÇÃO DO CONTRATO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

- 20.1. O presente contrato fundamenta-se na Lei nº 13.303/2016 e no Regulamento de Licitações, Contratações e Contratos da Finep e aos casos omissos as disposições do Código Civil Brasileiro e demais normas aplicáveis, e vincula-se ao Edital e anexos do Pregão Eletrônico, bem como à proposta da **Contratada**.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA: FORO PARA SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS**

- 21.1. Fica eleito o foro da capital do Estado do Rio de Janeiro para dirimir qualquer controvérsia oriunda do presente Contrato que não puder ser resolvida de comum acordo entre as partes, podendo a **Finep** optar pelo foro de sua sede.
- 21.2. As partes podem, mediante acordo, firmar compromisso arbitral para dirimir conflitos específicos.

Este contrato foi elaborado com base na minuta aprovada pela Assessoria Jurídica da Finep.

E, por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente instrumento, juntamente com as testemunhas abaixo.

Pela **Financiadora de Estudos e Projetos – Finep**:

---

Financiadora de Estudos e Projetos - Finep

Pela **CONTRATADA**:

---

Razão social do fornecedor

---

Razão social do fornecedor

**TESTEMUNHAS:**

---

---

**ANEXO A**  
**MATRIZ DE RISCO**

Id	DESCRIÇÃO DO RISCO	PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA	GRAU DE IMPACTO	RISCO	CONSEQUÊNCIA DO RISCO CONCRETIZADO	AÇÃO	DESCRIÇÃO DA AÇÃO	RESPONSÁVEL
1	Não início dos serviços no prazo	Baixa	Alto	Alto	Descontinuidade da prestação do serviço, cobertura parcial dos serviços sem exigência do IMR	Evitar	Exigir da Contratada o início do prazo, registrando todas as cobranças, vincular o pagamento integral ao término do período de ambientação e entrega total dos documentos exigidos	Contratada
2	Atraso na entrega dos serviços	Baixa	Alto	Alto	Não execução do objeto contratual nos prazos acordados	Evitar	Acompanhar a execução para apontamento de qualquer item que esteja fora do planejamento, cobrando imediata ação corretiva	Contratada
3	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução	Baixa	Alto	Alto	Não execução do objeto contratual nos prazos acordados	Evitar	Acompanhar a execução do serviço e mercado da atividade empresarial	Contratada
4	Não cumprimento do prazo final	Média	Alto	Alto	Inexecução integral do objeto contratual	Evitar	Acompanhar a execução do objeto contratual, apontando imediatamente qualquer desvio do planejamento, e exigindo medidas de correção	Contratada
5	Não alocação de pessoal na quantidade necessária ao bom andamento dos serviços e	Baixa	Baixo	Baixo	Execução insatisfatória dos serviços contratados	Evitar	Apresentação de planejamento de alocação de pessoal com antecedência e controle da execução	Contratada

	atendimento ao cronograma							
6	Comportamento inapropriado do pessoal	Baixa	Baixo	Baixo	Execução insatisfatória dos serviços contratados	Evitar	Acompanhamento dos trabalhos por supervisão	Contratada
7	Atraso na regularização das pendências	Baixa	Baixo	Baixo	Execução insatisfatória dos serviços contratados	Evitar	Acompanhamento rigoroso das necessidades de ajuste de providências	Contratada
8	Abandono do contrato	Média	Alto	Médio	Descontinuidade da prestação do serviço	Evitar	Acompanhamento rigoroso do andamento dos serviços	Contratada
9	Emissão da nota fiscal com valor incorreto	Média	Médio	Médio	Impossibilidade de pagamento no prazo acordado	Mitigar	Realizar fiscalização e acompanhar mensalmente os valores de cobrança do serviço Solicitar à contratada que a nota seja emitida apenas após conferência dos valores pelo fiscal do contrato	Contratada
10	Não fornecimento de informações necessárias	Média	Alto	Alto	Impossibilidade de o fornecedor cumprir o objeto	Mitigar	Disponibilizar gestores/analistas da Finep para prestarem informações de forma tempestiva	Finep
11	Não participação de representantes da Finep em reuniões	Média	Alto	Alto	Impossibilidade de o fornecedor cumprir o objeto	Mitigar	Obter prioridade para a realização das atividades relacionadas ao objeto desta contratação junto à Alta Administração e gestores	Finep
12	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária	Média	Alto	Médio	Elevação do custo da prestação do serviço contratado	Aceitar	Acompanhamento dos cenários tributários e previsão de ocorrências	Contratada
14	Atraso no	Média	Alto	Alto	Impossibilidade de o	Mitigar	Obter prioridade para a	Finep

	cumprimento de atividades a cargo da Finep				fornecedor cumprir o objeto		realização das atividades	
15	Falha de cumprimento de leis, regulamentos, políticas, normas etc.	Média	Alto	Médio	Aplicação de multas e/ou má execução do serviço contratado	Evitar	Atuação da fiscalização do contrato e da gestão da de conformidade da Contratada	Contratada
16	Erro no dimensionamento dos quantitativos da proposta	Média	Alto	Médio	Execução insatisfatória dos serviços contratados	Aceitar	Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos na proposta, complementando-os caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto contratual	Contratada
17	Fatos retardadores ou impeditivos da execução determinados pela Finep, que comprovadamente repercuta no preço da Contratada	Baixo	Alto	Médio	Adiamento do prazo inicialmente pactuado ou aumento do custo do serviço.	Evitar	Aprovação das demandas pelo gestor da unidade demandante; validação prévia dos prazos	Finep
18	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua área ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior	Baixo	Alto	Médio	Aumento do custo do serviço.	Aceitar	Revisão do preço após concordância mútua entre as partes	Finep
20	Alterações na dinâmica de pagamento	Baixo	Médio	Baixo	Alteração na dinâmica de faturamento	Evitar	Planejamento empresarial.	Finep
21	Responsabilização da Finep por verbas	Baixo	Alto	Médio	Geração de custos trabalhistas e/ou	Evitar	Ressarcimento, pela Contratada ou retenção de pagamento e	Contratada

	trabalhistas e previdenciárias dos profissionais da Contratada alocados na execução o objeto contratual.				previdenciários para a Finep além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais.		compensação com valores a este devidos, da quantia despendida pela Finep.	
22	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Baixo	Médio	Baixo	Aumento do custo do produto e/ou serviço.	Aceitar	Reajuste anual	Finep
23	Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao índice de reajuste previsto na cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro do contrato.	Baixo	Médio	Baixo	Aumento do custo do produto e/ou serviço	Mitigar	Planejamento empresarial	Contratada
24	Descontinuidade do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI)	Baixo	Baixo	Baixo	Ausência de índice para reajuste contratual	Aceitar	Substituição pelo índice que vier a substituí-lo ou pelo IPCA	Finep
25	Falta de técnicos ou demais profissionais	Baixo	Alto	Médio	Incapacidade de fornecer o serviço contratado	Evitar	Planejamento de captação e manutenção de profissionais	Contratada
26	Falhas na qualificação técnica dos profissionais	Baixo	Alto	Médio	Serviços de baixa qualidade, retrabalhos, penalidades	Mitigar	Avaliação criteriosa dos atestados de capacidade técnica, critérios de seleção	Contratada

	habilitados, comprometendo a execução do suporte						rigorosos	
27	Caracterização de vínculo empregatício por habitualidade	Baixo	Alto	Médio	Pode configurar vínculo empregatício não desejado, resultando em passivos trabalhistas, multas ou ações judiciais contra a Finep	Mitigar	Acompanhamento contratual rigoroso, cláusulas restritivas à subordinação e controle direto, responsabilização civil da contratada por eventual passivo trabalhista e indenização integral à Finep pelos danos materiais e morais decorrentes.	Contratada
28	Baixa performance dos profissionais ou do serviço	Médio	Alto	Alto	Redução na qualidade do suporte e satisfação do usuário, aumento de custos com retrabalho ou penalizações contratuais, e possível impacto na reputação da organização.	Mitigar	Vincular a remuneração ao Instrumento de Medição de Resultado (IMR), de modo a incentivar desempenho de alta qualidade. Realizar avaliações periódicas de desempenho, planos de treinamento e ações corretivas quando necessário	Contratada
29	Mudanças legislativas ou normativas que impactem os critérios de contratação ou custos	Baixo	Alto	Médio	Necessidade de ajustes no contrato, incremento de custos	Aceitar	Acompanhamento das normativas e portarias, revisão contratual se necessário	Contratada ou Finep
30	Descontinuidade durante a transição de contratos	Médio	Alto	Alto	Interrupções nos serviços de suporte de TI, prejudicando a operação normal e gerando insatisfação dos usuários, além de possíveis prejuízos operacionais e reputacionais.	Evitar	Planejar cuidadosamente a transição com cronogramas bem definidos, incluindo períodos de sobreposição de contratos. Implementar planos de continuidade de suporte, com equipes de contingência preparadas para atuar durante o período de transição e garantia de repasse integral de informações e produtos técnicos	Contratada

							ao término do contrato	
31	Desvios de conduta ou desligamento de profissionais	Alto	Médio	Alto	Perda de know-how, atraso na execução, aumento de custos devido à necessidade de treinamento ou contratação de novos profissionais	Mitigar	Exigir mesma qualificação técnica mínima e avaliação da fiscalização	Contratada
32	Atraso na entrega da lista de profissionais e assinatura do Termo de Ciência e Confidencialidade, afetando o cronograma da ambientação	Médio	Alto	Alto	Atraso no início operacional, comprometendo prazos do contrato	Mitigar	Monitoramento rigoroso do cronograma e ações de fiscalização contínua	Contratada
33	Falhas na qualificação técnica dos profissionais habilitados, comprometendo a execução do suporte	Baixo	Alto	Médio	Serviços de baixa qualidade, retrabalhos, penalidades	Mitigar	Avaliação criteriosa dos atestados de capacidade técnica, critérios de seleção rigorosos	Contratada
34	Incapacidade de atender às condições de sigilo e confidencialidade, expondo dados sensíveis	Baixo	Alto	Médio	Vazamento de informações, penalidades legais	Mitigar	Assinatura do Termo de Confidencialidade, fiscalização de acesso às informações	Contratada
35	Problemas na infraestrutura de suporte durante a transição ou execução, incluindo recursos de TI	Baixo	Médio	Médio	Interrupção dos serviços, gaps operacionais	Mitigar	Fornecimento ou ajuste de recursos de TI necessários (Finep) Planejamento detalhado da transição, adequação do ambiente físico, plano de contingência (Contratada)	Contratada e Finep

36	Insuficiência de capacitação e treinamento dos profissionais, comprometendo o suporte técnico	Baixo	Alto	Médio	Serviços de suporte inadequados, insatisfação do usuário	Mitigar	Planejamento de treinamento e capacitação continuada, avaliação de desempenho	Contratada
37	Falhas na comunicação e na gestão do projeto, levando ao desalinhamento de expectativas	Médio	Médio	Médio	Retrabalho, atrasos, conflito entre as partes	Evitar	Estabelecimento de canais de comunicação claros, reuniões periódicas de acompanhamento	Finep
38	Problemas na continuidade do serviço em caso de interrupção contratual ou crise operacional	Baixo	Alto	Médio	Interrupção do suporte, impacto nas operações da Finep	Mitigar	Plano de transição, matriz de continuidade, suporte de contingência	Contratada
39	Insatisfação ou insucesso na adaptação às novas condições de trabalho, incluindo estratégia de trabalho remoto/presencial	Médio	Médio	Médio	Baixa produtividade, atrasos	Mitigar	Revisão de estratégias, flexibilização de requisitos, acompanhamento contínuo	Contratada
40	Adoção inadequada ou insuficiente das ações de continuidade e contingência durante a execução	Baixo	Alto	Médio	Paralisação de suporte, prejuízo às operações	Mitigar	Planejamento de ações de contingência, testes periódicos, planos de ação emergencial	Contratada
41	Rotatividade de profissionais sem retenção de conhecimento	Médio	Alto	Alto	Perda de know-how, atraso na execução, aumento de custos devido à necessidade de treinamento ou contratação de novos	Mitigar	Implementar planos de retenção de talentos, planos de transferência de conhecimento, alinhamento de equipe e registro de processos críticos.	Contratada

					profissionais.			
42	Localização geográfica distante	Baixo	Alto	Médio	Atraso na execução	Mitigar	Avaliar e otimizar rotas e procedimentos de deslocamento e criar planos de contingência para situações imprevistas	Contratada