

INST.FED.EDUC.CIENC.E TEC.SERTÃO PERNAMBUCANO

Termo de Referência 14/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
14/2026	158149-INST.FED.EDUC.CIENC.E TEC.SERTÃO PERNAMBUCANO	FRANCISCO HAMILTON DE FREITAS JUNIOR	20/05/2026 18:27 (v 0.13)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	68/2026	23302.100764/2026-42

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, evolutiva e atualização de versão do Software Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas, pelo período de 60 (sessenta) meses, a fim de atender às necessidades institucionais do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – IFSertãoPE, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Objeto: Serviços de suporte técnico, manutenção e atualização de versão do Software Pergamum							
Item	Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)	Valor Total 60 meses (R\$)
1	Serviços de suporte técnico, manutenção e atualização de versão do Software Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas, pelo período de 60 meses.	27502	Mês	1	R\$ 1.264,00 (mil duzentos e sessenta e quatro reais)	R\$ 15,168,00 (quinze mil cento e sessenta e oito reais)	R\$ 75.840,00 (Setenta e cinco mil oitocentos e quarenta reais)
Valor Total Estimado da Contratação							75.840,00

A contratação será realizada por inexigibilidade de licitação, com fundamento no art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, em razão da inviabilidade de competição, tendo em vista que o Software Pergamum é solução proprietária, sendo sua manutenção, suporte técnico e

atualização prestados exclusivamente pela empresa detentora dos direitos de uso, conforme documentação comprobatória constante no processo.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

- O serviço objeto desta contratação é classificado como serviço comum de natureza continuada, conforme justificativa constante no Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

- O serviço possui natureza continuada, sendo essencial para o funcionamento das bibliotecas institucionais, garantindo o acesso ao acervo, gestão de empréstimos e suporte às atividades acadêmicas, administrativas e de pesquisa.

Prazo de vigência

- O prazo de vigência da contratação será de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, considerando tratar-se de serviço contínuo com possibilidade de vigência plurianual.

Local de Entrega

A execução dos serviços ocorrerá de forma remota, mediante suporte técnico, atualizações e manutenção do sistema.

Caso haja necessidade de envio de documentação ou materiais:

Instituto Federal do Sertão Pernambucano – Reitoria
Rua Aristarco Lopes, nº 240 – Centro
Petrolina/PE – CEP: 56302-100

Responsável: Tatiane Lemos Alves

E-mail: tatiane.lemos@ifsertao-pe.edu.br

Nos casos de disponibilização eletrônica, a CONTRATADA deverá fornecer acessos, credenciais e demais informações necessárias para plena utilização dos serviços.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA NECESSIDADE

FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade dos serviços de gestão integrada das bibliotecas do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – IFSertãoPE, operacionalizados por meio do Software Pergamum, solução amplamente utilizada no âmbito das instituições públicas de ensino superior e técnico no Brasil.

O Pergamum constitui ferramenta essencial para o gerenciamento do acervo bibliográfico, controle de empréstimos, catalogação, acesso remoto ao catálogo (OPAC), integração entre unidades e suporte às atividades acadêmicas, de ensino, pesquisa e extensão. Sua indisponibilidade ou funcionamento inadequado compromete diretamente a prestação dos serviços bibliotecários, impactando negativamente estudantes, docentes, pesquisadores e a comunidade acadêmica em geral.

A contratação de serviços de suporte técnico, manutenção e atualização de versão é indispensável para assegurar a continuidade operacional do sistema, incluindo correções de falhas, adequações evolutivas, atualizações tecnológicas, melhorias de segurança e compatibilidade com novos ambientes computacionais.

Ressalta-se que, por se tratar de software proprietário, a prestação desses serviços é realizada exclusivamente pela empresa detentora dos direitos do sistema, o que caracteriza a inviabilidade de competição, fundamentando a contratação por inexigibilidade de licitação, nos termos do art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

Adicionalmente, a natureza contínua dos serviços justifica a adoção de vigência contratual plurianual, considerando que a interrupção do suporte e da manutenção comprometeria a integridade, a segurança e a disponibilidade das informações bibliográficas institucionais.

Dessa forma, a contratação pretendida mostra-se necessária, adequada e alinhada ao interesse público, assegurando a continuidade e a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas do IFSertãoPE.

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

- . ID PCA no PNCP: [10830301000104-0-000003/2026];
- I. Data de publicação no PNCP: [01/05/2025];
- II. Id do item no PCA: [92];

III. Classe/Grupo: [182 - SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO E CONTRATOS DE TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA];

IV. Identificador da Futura Contratação: [158149-68/2026];

O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025/2026 do Instituto Federal do Sertão Pernambucano (IFSertãoPE), conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
PDI - OE01	Aprimorar a infraestrutura física e tecnológica

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025/2026	
ID	Necessidade do PDTIC
N30	Aquisição de Licenças de Software para Gestão, Ensino, Pesquisa e Extensão (Microsoft, Adobe, Autodesk, Google, entre outros)

O objeto da contratação consiste na prestação de serviços continuados de suporte técnico, manutenção e atualização do sistema Pergamum, não se caracterizando como desenvolvimento de novo serviço público digital, mas sim como sustentação de solução já implantada no âmbito institucional.

A inviabilidade de competição será comprovada mediante apresentação de declaração de exclusividade do fornecedor, documentação de titularidade do software e evidências de que não há solução substituta compatível sem prejuízo técnico, operacional e econômico.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

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

A solução consiste na contratação de serviços especializados de **suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, bem como atualização de versões do Software Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas**, ferramenta atualmente utilizada pelo Instituto Federal do Sertão Pernambucano (IFSertãoPE) para gestão das atividades biblioteconômicas institucionais.

O Pergamum é um sistema informatizado que permite a automação e integração dos processos das bibliotecas, contemplando funcionalidades como catalogação de acervo, controle de empréstimos, gestão de usuários, consultas ao catálogo online (OPAC), emissão de relatórios gerenciais, controle de multas, interoperabilidade entre unidades e integração com outros sistemas institucionais.

A solução a ser contratada abrange:

- **Suporte técnico especializado**, para atendimento de demandas operacionais, resolução de incidentes e esclarecimento de dúvidas dos usuários;
- **Manutenção corretiva**, destinada à correção de falhas e inconsistências identificadas no sistema;
- **Manutenção evolutiva e adaptativa**, voltada à melhoria contínua da solução, incluindo adequações a mudanças tecnológicas, normativas e operacionais;
- **Atualização de versões**, com disponibilização de novas funcionalidades, melhorias de desempenho e correções de segurança;
- **Disponibilização de patches e upgrades**, garantindo a estabilidade, integridade e segurança do ambiente;
- **Apoio técnico remoto**, sempre que necessário, para assegurar o pleno funcionamento do sistema.

A execução dos serviços ocorrerá de forma predominantemente remota, mediante abertura e acompanhamento de chamados técnicos, observando níveis mínimos de serviço (SLA) a serem definidos no instrumento contratual.

Ressalta-se que o Software Pergamum é uma solução proprietária, cuja manutenção, atualização e suporte técnico são prestados exclusivamente pela empresa detentora dos direitos do sistema, não sendo possível a execução dos serviços por terceiros, o que caracteriza a inviabilidade de competição.

A contratação visa garantir a continuidade dos serviços das bibliotecas do IFSertãoPE, assegurando a disponibilidade do sistema, a integridade das informações e o adequado suporte às atividades acadêmicas, administrativas e de pesquisa desenvolvidas pela instituição.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos da Contratação

A solução a ser contratada deverá contemplar serviços continuados de suporte técnico, manutenção e atualização do Software Pergamum, garantindo a plena operacionalização do sistema de gestão de bibliotecas do IFSertãoPE.

Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, assegurando a disponibilidade, estabilidade e evolução da solução, sem interrupções que comprometam as atividades institucionais.

Requisitos de Negócio:

A solução a ser contratada deverá assegurar a continuidade dos serviços bibliotecários do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – IFSertãoPE, garantindo o funcionamento ininterrupto do sistema de gestão de bibliotecas, de modo a não comprometer o acesso ao acervo e o atendimento à comunidade acadêmica.

Deverá permitir a gestão integrada das bibliotecas institucionais, possibilitando o compartilhamento de informações, a padronização de processos e a administração unificada do acervo bibliográfico.

A solução deverá apoiar diretamente as atividades de ensino, pesquisa e extensão, assegurando acesso eficiente, confiável e organizado às informações, inclusive por meio de consulta pública ao catálogo.

Deverá, ainda, promover eficiência operacional, com redução de retrabalho e automatização dos processos biblioteconômicos, garantindo a integridade, consistência e confiabilidade dos dados gerenciados.

A solução deverá contemplar a evolução tecnológica contínua, com atualização e melhorias compatíveis com as necessidades institucionais, bem como assegurar a sustentação de sistema já implantado e consolidado, evitando riscos de descontinuidade, perda de dados e custos adicionais decorrentes de eventual substituição.

Por fim, deverá estar alinhada aos instrumentos de planejamento institucional de TIC, em especial ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), bem como atender às normas legais e regulamentares aplicáveis à Administração Pública Federal.

Requisitos de Capacitação

- A contratada deverá disponibilizar capacitação e orientação técnica aos servidores indicados pelo IFSertãoPE, sempre que necessário, com o objetivo de garantir a adequada utilização, operação e administração do Software Pergamum, abrangendo suas funcionalidades, atualizações e boas práticas de uso. A capacitação poderá ocorrer de forma remota, por meio de treinamentos, manuais, tutoriais ou orientações técnicas durante os atendimentos, devendo contemplar, no mínimo, a utilização dos módulos do sistema, procedimentos operacionais, aplicação de novas funcionalidades e esclarecimento de dúvidas.
- A contratada deverá assegurar que as orientações sejam suficientes para manter a autonomia operacional da equipe institucional, especialmente em decorrência de atualizações de versão ou mudanças relevantes no sistema. Deverá ainda disponibilizar documentação técnica e materiais de apoio atualizados, sempre que houver modificações significativas na solução, garantindo a adequada transferência de conhecimento e a continuidade dos serviços no âmbito do IFSertãoPE.

Requisitos Legais

- O presente processo de contratação deverá observar e estar em conformidade com a Constituição Federal de 1988, a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, no que se refere à pesquisa de preços, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como demais legislações, normas e regulamentos aplicáveis à Administração Pública Federal e às contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Requisitos de Manutenção

- A contratada deverá assegurar a prestação contínua dos serviços de manutenção do Software Pergamum, contemplando, no mínimo, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, de forma a garantir o pleno funcionamento da solução durante toda a vigência contratual. A manutenção corretiva deverá abranger a identificação e correção de falhas, erros ou inconsistências que comprometam a operação do sistema. A manutenção adaptativa deverá contemplar as adequações necessárias em decorrência de mudanças tecnológicas, de ambiente computacional ou de requisitos legais. A manutenção evolutiva deverá compreender a implementação de melhorias, novas funcionalidades e otimizações de desempenho do sistema.
- A contratada deverá disponibilizar atualizações periódicas, patches e novas versões do sistema, garantindo a segurança, integridade, compatibilidade e desempenho da solução, sem prejuízo à continuidade dos serviços. As intervenções deverão ser realizadas, preferencialmente, de forma remota, com registro e acompanhamento por meio de sistema de chamados, observando os níveis de serviço (SLA) definidos.
- Deverá ser garantida a preservação da integridade dos dados durante os processos de manutenção e atualização, sendo obrigatória a adoção de mecanismos de backup e recuperação em caso de falhas. As atualizações que possam impactar a operação deverão ser previamente comunicadas à contratante.

Requisitos Temporais

- Os serviços deverão ser prestados de forma contínua durante toda a vigência contratual, mediante abertura de chamados técnicos pela Contratante, não se aplicando prazo fixo para execução inicial por Ordem de Serviço, considerando a natureza continuada do objeto.
- O início da prestação dos serviços deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressamente indicado de forma diversa, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, sendo considerados dias corridos.

Os atendimentos deverão observar os níveis mínimos de serviço (SLA), conforme prazos estabelecidos a seguir:

Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo máximo de início de atendimento	Prazo máximo de solução de problema
Incidente crítico (sistema indisponível)	até 4 horas	até 24 horas
Incidente de alta prioridade	até 8 horas	até 48 horas
Incidente de média prioridade	até 24 horas	até 3 dias úteis
Incidente de baixa prioridade / dúvidas	até 48 horas	até 5 dias úteis
Atualizações de versão e patches	conforme cronograma da contratada, previamente comunicado	conforme planejamento acordado

Requisitos de Segurança e Privacidade

A solução deverá observar integralmente os princípios, diretrizes e controles estabelecidos na Política de Segurança da Informação do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – IFSertãoPE, bem como demais normativos institucionais aplicáveis, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações tratadas no âmbito da execução contratual.

Os profissionais da CONTRATADA envolvidos na prestação dos serviços deverão cumprir rigorosamente os requisitos de segurança para acesso a sistemas e informações institucionais, observando as diretrizes de controle de acesso, uso adequado de credenciais e restrição de acesso a dados conforme o nível de autorização previamente definido pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo e a proteção de todas as informações a que tiver acesso em decorrência da execução contratual, incluindo dados institucionais, acadêmicos e cadastrais, sendo vedada sua divulgação, compartilhamento ou utilização para quaisquer fins não relacionados ao objeto da contratação, inclusive após o término do contrato, salvo mediante autorização expressa da CONTRATANTE.

Deverão ser observadas as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), adotando-se medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

A CONTRATADA deverá adotar boas práticas de segurança da informação e privacidade, incluindo, quando aplicável, mecanismos de controle de acesso, registro de logs, atualização de sistemas, aplicação de correções de segurança e proteção contra vulnerabilidades.

Deverão, ainda, ser observadas as orientações constantes no Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade, publicado pela Secretaria de Governo Digital, bem como suas atualizações, considerando os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e interesse público.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Os serviços deverão observar, no que couber, as diretrizes de sustentabilidade ambiental, responsabilidade social e adequação cultural aplicáveis à Administração Pública Federal, em conformidade com a legislação vigente.

A CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, priorizando, quando aplicável, a utilização de recursos digitais em substituição a materiais físicos, bem como a redução do consumo de papel, energia e demais insumos. Nos casos em que houver necessidade de utilização ou substituição de materiais, deverá ser assegurado o descarte ambientalmente adequado, em conformidade com a legislação pertinente, especialmente a Lei nº 12.305, de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e o Decreto nº 7.746, de 2012.

A execução contratual deverá observar, no que couber, os critérios e práticas estabelecidos na Instrução Normativa nº 01/2010 SLTI /MPOG, bem como demais normativos aplicáveis à promoção do desenvolvimento nacional sustentável, conforme disposto no art. 225 da Constituição Federal e no art. 3º da Lei nº 14.133/2021.

A CONTRATADA deverá contribuir para a promoção de práticas sustentáveis, garantindo que suas atividades estejam alinhadas aos princípios da economicidade, eficiência e responsabilidade socioambiental.

Adicionalmente, os serviços e eventuais documentações deverão ser disponibilizados em língua portuguesa do Brasil, garantindo a adequada compreensão pelos usuários da CONTRATANTE.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

A execução dos serviços deverá observar as diretrizes de arquitetura tecnológica, infraestrutura e padrões de TIC estabelecidos pelo Instituto Federal do Sertão Pernambucano – IFSertãoPE, garantindo a compatibilidade da solução com o ambiente tecnológico institucional.

A CONTRATADA deverá assegurar que as atualizações, manutenções e evoluções do Software Pergamum sejam compatíveis com os sistemas operacionais, bancos de dados, navegadores e demais componentes tecnológicos utilizados pela CONTRATANTE, não podendo ocasionar indisponibilidade, degradação de desempenho ou incompatibilidades no ambiente de produção.

Qualquer alteração relevante na arquitetura da solução, incluindo mudanças de versão, estrutura de dados, requisitos de infraestrutura ou integrações, deverá ser previamente comunicada e submetida à aprovação da CONTRATANTE.

É vedada a adoção, pela CONTRATADA, de tecnologias, componentes ou arquiteturas que não estejam compatíveis com o ambiente institucional ou que possam comprometer a segurança, integridade, disponibilidade ou desempenho da solução.

A CONTRATADA deverá garantir que a solução permaneça aderente às boas práticas de arquitetura de software, incluindo requisitos de interoperabilidade, escalabilidade, segurança e manutenibilidade, durante toda a vigência contratual.

As especificações técnicas detalhadas da solução encontram-se descritas neste Termo de Referência.

Requisitos de Projeto e de Implementação

Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes técnicas e operacionais estabelecidas pela CONTRATANTE, não se caracterizando como implantação de nova solução, mas sim como sustentação, manutenção e evolução de sistema já implantado no ambiente institucional.

A CONTRATANTE deverá manter equipe técnica responsável pelo acompanhamento da execução contratual, cabendo-lhe a abertura e acompanhamento de chamados, validação dos serviços prestados e verificação do cumprimento dos níveis de serviço (SLA) estabelecidos.

A CONTRATADA deverá disponibilizar profissional(is) técnico(s) qualificado(s) para a prestação dos serviços de suporte, manutenção e atualização do sistema, bem como para o atendimento às demandas encaminhadas pela CONTRATANTE, incluindo orientação técnica sempre que necessário.

As atualizações de versão, correções e melhorias deverão ser disponibilizadas ao longo da vigência contratual, devendo ser previamente comunicadas à CONTRATANTE quando houver impacto relevante no ambiente de produção.

Ao longo da execução contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar documentação técnica atualizada, manuais, notas de versão e demais informações necessárias à adequada utilização e acompanhamento da solução.

A validação dos serviços ocorrerá mediante o acompanhamento dos chamados atendidos, verificação do cumprimento dos prazos estabelecidos e avaliação da qualidade dos serviços prestados, não se aplicando, para esta contratação, os procedimentos formais de recebimento provisório e definitivo típicos de fornecimento de bens.

Caso sejam identificadas falhas, inconsistências ou não conformidades na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá proceder às devidas correções dentro dos prazos estabelecidos, estando sujeita às sanções previstas em contrato em caso de descumprimento.

Requisitos de Implantação

Considerando que o Software Pergamum já se encontra implantado e em operação no âmbito do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – IFSertãoPE, não se caracteriza, nesta contratação, a implantação de nova solução, mas sim a continuidade dos serviços de suporte técnico, manutenção e atualização de versão.

Dessa forma, os requisitos de implantação limitam-se à transição contratual e ao início da prestação dos serviços, conforme descrito a seguir:

- RI01 – Início da prestação dos serviços: A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços de suporte técnico, manutenção e atualização em até 5 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.
- RI02 – Transição contratual (quando aplicável): A CONTRATADA deverá garantir a continuidade dos serviços, sem interrupção, realizando a transição contratual de forma assistida, quando aplicável, assegurando a preservação do ambiente operacional e das informações existentes.
- RI03 – Atualização do ambiente: A CONTRATADA deverá realizar, quando necessário, a atualização da versão do sistema para a versão mais recente disponibilizada, observando a compatibilidade com o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.
- RI04 – Testes e validação: As atualizações realizadas deverão ser acompanhadas de testes de funcionamento, a fim de garantir a estabilidade e a integridade da solução no ambiente de produção.
- RI05 – Disponibilização de acesso ao suporte: A CONTRATADA deverá disponibilizar canais de atendimento e sistema de registro de chamados, garantindo o acesso da equipe técnica da CONTRATANTE aos serviços de suporte.
- RI06 – Documentação inicial: A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação técnica atualizada, incluindo manuais, notas de versão e orientações necessárias para utilização e acompanhamento da solução.
- RI07 – Aceite do início da execução: O início da execução contratual será considerado efetivado após a validação, pela CONTRATANTE, da disponibilidade dos serviços de suporte e atualização do sistema.

Requisitos de Garantia e Manutenção

Considerando a natureza do objeto, caracterizado como prestação de serviços continuados de suporte técnico, manutenção e atualização do Software Pergamum, a garantia está intrinsecamente vinculada à adequada execução dos serviços durante toda a vigência contratual.

A solução deverá atender aos seguintes requisitos de garantia e manutenção:

- RGM01 – Garantia da prestação do serviço: A CONTRATADA deverá garantir a qualidade, continuidade e regularidade dos serviços prestados durante toda a vigência contratual, assegurando o pleno funcionamento do sistema.
- RGM02 – Atualizações e correções: A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus adicional, todas as atualizações de versão, correções de falhas, melhorias e atualizações de segurança do sistema, sempre que disponibilizadas.
- RGM03 – Suporte técnico: A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico especializado para atendimento de incidentes, falhas e dúvidas, conforme níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.
- RGM04 – Correção de falhas: A CONTRATADA deverá atuar na identificação, diagnóstico e correção de falhas ou inconsistências que comprometam o funcionamento do sistema, observando os prazos definidos.
- RGM05 – Manutenção evolutiva e adaptativa: A CONTRATADA deverá garantir a evolução tecnológica da solução, incluindo melhorias, adequações a mudanças tecnológicas e compatibilidade com o ambiente da CONTRATANTE.

Requisitos de Experiência Profissional

Os serviços de suporte técnico, manutenção e atualização do Software Pergamum deverão ser prestados por profissionais devidamente qualificados e com experiência compatível com soluções de tecnologia da informação, especialmente em sistemas de gestão informatizados.

A CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais envolvidos possuam conhecimento técnico suficiente para a adequada execução dos serviços, incluindo diagnóstico e resolução de incidentes, aplicação de correções, atualização de versões e orientação aos usuários da CONTRATANTE.

Os profissionais deverão dispor dos recursos técnicos e ferramentais necessários à prestação dos serviços, garantindo eficiência, tempestividade e qualidade no atendimento das demandas.

A CONTRATADA será integralmente responsável pela capacitação contínua de sua equipe técnica, especialmente em decorrência de atualizações, melhorias e novas funcionalidades do sistema, assegurando a adequada prestação dos serviços durante toda a vigência contratual.

Requisitos de Formação da Equipe

Os serviços deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados e com formação compatível com as atividades de suporte técnico, manutenção e atualização de sistemas de informação.

A CONTRATADA será responsável pela seleção, alocação e capacitação de sua equipe técnica, devendo assegurar que os profissionais possuam qualificação adequada à execução dos serviços, incluindo conhecimentos em sistemas informatizados, atendimento a usuários e resolução de incidentes.

A CONTRATADA deverá garantir que sua equipe esteja devidamente treinada e atualizada em relação às funcionalidades, versões e evoluções do Software Pergamum, assegurando a qualidade e continuidade dos serviços prestados.

A CONTRATADA assumirá integral responsabilidade pelos serviços executados por sua equipe, devendo garantir que os profissionais disponham dos conhecimentos e habilidades necessários para o adequado atendimento das demandas da CONTRATANTE.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

A execução dos serviços ocorrerá de forma contínua, mediante abertura de chamados técnicos pela CONTRATANTE, não se restringindo exclusivamente à emissão de Ordem de Serviço (OS), considerando a natureza continuada do objeto.

As demandas deverão ser registradas por meio de sistema de atendimento disponibilizado pela CONTRATADA, que permita o registro, acompanhamento e histórico dos chamados, incluindo informações sobre abertura, andamento, solução e encerramento.

A CONTRATADA deverá disponibilizar canais de atendimento para suporte técnico, com funcionamento em regime adequado à criticidade do serviço, incluindo, no mínimo, atendimento em dias úteis e, quando necessário, suporte em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana para incidentes críticos.

A execução dos serviços deverá ser acompanhada pela CONTRATADA, que deverá manter a CONTRATANTE informada sobre o andamento dos atendimentos, eventuais indisponibilidades, falhas identificadas e ações corretivas adotadas.

A CONTRATANTE será responsável pela abertura, priorização e validação dos chamados, bem como pelo acompanhamento da execução contratual por meio de seus fiscais designados.

Vistoria

Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, considerando que a prestação dos serviços ocorrerá predominantemente de forma remota, não havendo exigência de deslocamento ou intervenção presencial nas dependências da CONTRATANTE.

Adicionalmente, as informações necessárias à execução contratual serão disponibilizadas pela CONTRATANTE, sendo suficientes para a adequada prestação dos serviços, não havendo prejuízo à formulação da proposta ou à execução do objeto.

Sustentabilidade

Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, deverão ser observadas, no que couber, as diretrizes de sustentabilidade ambiental aplicáveis à Administração Pública Federal, conforme o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

A CONTRATADA deverá garantir a conformidade com a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, especialmente no que se refere ao descarte ambientalmente adequado de eventuais materiais utilizados na execução dos serviços.

Deverá, ainda, adotar práticas que promovam a redução de impactos ambientais, incluindo, quando aplicável, a utilização de meios digitais para comunicação, documentação e execução dos serviços, em substituição ao uso de materiais físicos.

A execução contratual deverá observar, no que couber, os critérios e práticas estabelecidos no Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012, que dispõe sobre critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

Indicação de marcas ou modelos

Na presente contratação, admite-se a indicação da solução Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas, tendo em vista tratar-se de software proprietário já implantado e em uso no âmbito do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – IFSertãoPE.

A indicação da solução justifica-se pela necessidade de manutenção da continuidade dos serviços biblioteconômicos institucionais, considerando que o sistema encontra-se plenamente integrado aos processos internos, com base de dados consolidada e domínio técnico pelos usuários.

Ressalta-se que os serviços de suporte técnico, manutenção e atualização do referido software são prestados exclusivamente pela entidade detentora dos direitos da solução, caracterizando a inviabilidade de competição e fundamentando a contratação por inexigibilidade, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

Da exigência de carta de solidariedade

Não se aplica a exigência de carta de solidariedade na presente contratação, tendo em vista tratar-se de contratação por inexigibilidade de licitação, fundamentada na inviabilidade de competição, nos termos do art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

Ressalta-se que os serviços de suporte técnico, manutenção e atualização do Software Pergamum são prestados exclusivamente pela entidade detentora dos direitos da solução, não havendo participação de terceiros ou revendedores, o que afasta a necessidade de apresentação de carta de solidariedade.

Subcontratação

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, considerando que os serviços de suporte técnico, manutenção e atualização do Software Pergamum são prestados exclusivamente pela entidade detentora dos direitos da solução, não sendo possível a execução por terceiros.

A vedação à subcontratação justifica-se pela necessidade de garantir a qualidade, a segurança e a integridade dos serviços prestados, bem como pela natureza especializada e proprietária da solução, cuja execução depende de conhecimento técnico específico e acesso restrito ao código, atualizações e suporte oficial do sistema.

Garantia da contratação

- Não será exigida garantia da contratação, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, tendo em vista a natureza do objeto, caracterizado como prestação de serviços continuados de suporte técnico, manutenção e atualização de software, sem fornecimento de bens ou execução de serviços de alta complexidade ou vulto.
- A não exigência de garantia justifica-se, ainda, pelo baixo risco de inadimplemento contratual, pela ausência de necessidade de mobilização de recursos significativos por parte da CONTRATADA e pela existência de mecanismos de acompanhamento e fiscalização contratual capazes de mitigar eventuais riscos, conforme análise constante no Estudo Técnico Preliminar.

Instalação de escritório

- Não se aplica à presente contratação, considerando que o objeto consiste no fornecimento de licenças de software e serviços associados, cuja execução não demanda a instalação de escritório ou estrutura administrativa local pelo fornecedor.

Margem de Preferência

- Não se aplica à presente contratação, considerando que o objeto se refere ao fornecimento de licenças de software e não se enquadra nas hipóteses de margem de preferência previstas na legislação vigente.

Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

A demanda do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – IFSertãoPE tem como base a necessidade de continuidade dos serviços de suporte técnico, manutenção e atualização do Software Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas, solução já implantada e em operação no âmbito institucional.

A contratação contempla a prestação de serviços continuados, com atendimento sob demanda, mediante abertura de chamados técnicos, abrangendo correções de falhas, atualizações de versão, melhorias evolutivas e suporte aos usuários do sistema.

A solução deverá ser compatível com o ambiente tecnológico atualmente utilizado pela CONTRATANTE, incluindo infraestrutura de servidores, banco de dados, sistemas operacionais e navegadores adotados institucionalmente, não podendo causar impactos negativos na operação existente.

Deverão ser consideradas, para fins de dimensionamento da proposta, as seguintes premissas:

- Atendimento contínuo durante toda a vigência contratual (60 meses);

- Suporte técnico remoto, com registro e acompanhamento de chamados;
- Disponibilização de atualizações, correções e novas versões do sistema;
- Garantia de funcionamento e disponibilidade da solução;
- Atendimento aos níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência;
- Manutenção da integridade e segurança das informações gerenciadas pelo sistema.

Os serviços serão prestados de forma predominantemente remota, não havendo fornecimento de bens ou licenças adicionais, mas sim a sustentação da solução existente.

Vigência, Prorrogação

O prazo de vigência da contratação será de 60 (sessenta) meses, contados da assinatura do contrato, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133, de 2021, considerando tratar-se de serviço contínuo de suporte técnico, manutenção e atualização de software.

A vigência plurianual justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade dos serviços essenciais ao funcionamento das bibliotecas institucionais, evitando descontinuidade operacional, riscos à integridade das informações e prejuízos às atividades acadêmicas.

A eventual prorrogação contratual deverá observar os requisitos legais aplicáveis, condicionada à demonstração de vantajosidade para a Administração, à manutenção das condições inicialmente pactuadas e à disponibilidade orçamentária.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

São obrigações da CONTRATANTE:

- nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução contratual;
- encaminhar formalmente as demandas à CONTRATADA, preferencialmente por meio de sistema de chamados ou outro mecanismo definido no Termo de Referência;
- receber e atestar os serviços prestados, desde que estejam em conformidade com as condições estabelecidas no contrato;
- aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas e contratuais cabíveis, quando necessário;
- efetuar o pagamento à CONTRATADA, conforme condições e prazos estabelecidos no contrato;
- comunicar à CONTRATADA quaisquer ocorrências relacionadas à execução dos serviços;
- acompanhar os níveis de serviço (SLA) e os resultados aferidos por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

São obrigações do CONTRATADO:

- indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, responsável pela fiel execução do contrato;
- atender prontamente às orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato;
- prestar os serviços de suporte técnico, manutenção e atualização do Software Pergamum de forma contínua e adequada, conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- reparar quaisquer danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução contratual;
- propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato;
- manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação exigidas;
- disponibilizar equipe técnica qualificada para a prestação dos serviços;
- atender aos níveis de serviço (SLA) estabelecidos, garantindo a qualidade e a continuidade do funcionamento do sistema;
- manter sigilo sobre todas as informações a que tiver acesso em decorrência da execução contratual;
- realizar a transição contratual, quando aplicável, de modo a não comprometer a continuidade dos serviços.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

Início da execução do objeto: até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

A execução compreenderá as seguintes etapas:

- disponibilização dos canais de atendimento e suporte técnico pela CONTRATADA;
- início da prestação dos serviços de suporte técnico ao sistema Pergamum;
- realização de manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva do sistema;
- disponibilização de atualizações de versão, patches e melhorias;
- acompanhamento e tratamento de incidentes e demandas técnicas;
- orientação e suporte aos usuários da CONTRATANTE;

- garantia de funcionamento e disponibilidade da solução durante toda a vigência contratual

Local e horário da prestação dos serviços

- Os serviços serão prestados de forma predominantemente remota, por meio de canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA.
- O atendimento deverá ocorrer em horário comercial, em dias úteis, podendo ser estendido para regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana para atendimento de incidentes críticos, conforme níveis de serviço (SLA) estabelecidos.

Etapa	Prazo
Início da execução contratual	até 5 dias úteis
Disponibilização dos canais de suporte	imediato após início
Atendimento de chamados	conforme SLA
Atualizações de versão	conforme disponibilização da contratada

Rotinas a serem cumpridas

A execução contratual observará as seguintes rotinas:

- atendimento de chamados técnicos abertos pela CONTRATANTE;
- monitoramento do funcionamento do sistema;
- aplicação de correções e atualizações disponibilizadas;
- suporte técnico aos usuários;
- manutenção da disponibilidade e desempenho da solução;
- registro e acompanhamento das demandas atendidas.

Materiais a serem disponibilizados

Para a adequada execução do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar:

- acesso aos canais de suporte técnico e sistema de chamados;
- documentação técnica atualizada, incluindo manuais e notas de versão;
- orientações técnicas necessárias à utilização e operação do sistema.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

- prestação de serviços continuados de suporte técnico, manutenção e atualização do Software Pergamum;
- atendimento sob demanda mediante abertura de chamados;
- disponibilização de atualizações, correções e novas versões do sistema;
- execução predominantemente remota;
- vigência contratual de 60 (sessenta) meses.

Formas de transferência de conhecimento

A transferência de conhecimento ocorrerá de forma contínua durante a execução contratual, contemplando:

- orientações técnicas durante os atendimentos;
- apoio na utilização de funcionalidades do sistema;
- esclarecimento de dúvidas operacionais;
- disponibilização de documentação e materiais atualizados.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá assegurar a continuidade operacional do sistema até o encerramento da vigência, sem prejuízo à CONTRATANTE.

Não há transferência de ativos físicos, considerando tratar-se de prestação de serviços sobre solução já implantada.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

Os serviços serão prestados sob demanda, mediante registro de chamados técnicos, os quais servirão como base para acompanhamento, controle e avaliação da execução contratual.

Mecanismos formais de comunicação

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

- . Ordem de Serviço;
- I. Ata de Reunião;
- II. Ofício;
- III. Sistema de abertura de chamados;
- IV. E-mails;
- V. Notificações formais.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

- A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, sistemas e documentos a que tiver acesso em decorrência da execução contratual, não podendo divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins diversos do objeto contratado, sob pena de responsabilização legal.
- Deverão ser observadas as normas de segurança da informação da CONTRATANTE, bem como a legislação vigente aplicável, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- A CONTRATADA deverá garantir que seus profissionais estejam cientes e comprometidos com as obrigações de sigilo e segurança da informação.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

Preposto

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

O Contratado **não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto**, considerando que os serviços serão executados predominantemente de forma remota, devendo o preposto permanecer disponível para atendimento às demandas da Contratante durante toda a vigência contratual.

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

Reunião Inicial

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

A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 7 dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

A pauta desta reunião observará, pelo menos:

1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

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

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

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

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

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

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

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

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

Fiscalização Administrativa

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

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

Gestor do Contrato

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

1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.
2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.
6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.
7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.
8. receber e dar encaminhamento imediato:
 1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

A avaliação da execução do objeto utilizará Instrumento de Medição de Resultado (IMR), com o objetivo de aferir a qualidade da prestação dos serviços de suporte técnico, manutenção e atualização do Software Pergamum.

O pagamento será realizado **mensalmente**, condicionado ao resultado da avaliação do IMR, conforme critérios estabelecidos neste item.

IAP – Índice de Atendimento no Prazo	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o cumprimento dos prazos de atendimento das solicitações e incidentes registrados pela CONTRATANTE
Meta a cumprir	IAP ≥ 90%
Instrumento de medição	Sistema de abertura de chamados ou outro mecanismo de registro de atendimento
Forma de acompanhamento	Avaliação pelos fiscais do contrato com base nos registros de atendimento
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do início da execução contratual

Mecanismo de Cálculo

$$IAP = 100 \times (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$$

Onde:

- **IAP** = Índice de Atendimento no Prazo
- **ΣQ_{tap}** = quantidade de chamados atendidos dentro do prazo
- **ΣQ_{tr}** = quantidade total de chamados registrados no período

Faixas de Ajuste no Pagamento

Faixa de Desempenho	Resultado	Efeito
IAP ≥ 90%	Execução satisfatória	Pagamento integral
80% ≤ IAP < 90%	Execução aceitável	Advertência formal
70% ≤ IAP < 80%	Execução insatisfatória	Glosa de até 5% do valor mensal
IAP < 70%	Execução crítica	Glosa de até 10% do valor mensal, sem prejuízo de sanções

Condições de Pagamento

O pagamento será efetuado mensalmente, mediante atesto da execução dos serviços pelo fiscal do contrato, considerando:

- cumprimento dos níveis de serviço (SLA);
- atendimento das demandas registradas;
- regularidade da prestação dos serviços;
- resultado do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

Eventuais glosas serão aplicadas diretamente sobre o valor mensal da fatura, de forma proporcional ao desempenho apurado.

Recebimento

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

O prazo para recebimento provisório será contado a partir do recebimento da comunicação de cobrança encaminhada pela CONTRATADA, acompanhada da comprovação da prestação dos serviços referentes ao período a ser faturado.

O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico, enquanto o fiscal administrativo verificará os aspectos administrativos da execução contratual.

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

Base para faturamento

Para efeito de recebimento provisório e faturamento, será considerado o conjunto dos serviços prestados no período mensal, compreendendo:

- I – prestação de suporte técnico aos usuários do sistema Pergamum;
- II – atendimento dos chamados registrados pela CONTRATANTE;
- III – execução de manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas;
- IV – disponibilização de atualizações, correções e melhorias do sistema;
- V – garantia de funcionamento e disponibilidade da solução durante o período contratado.

Avaliação da execução

Ao final de cada período de faturamento:

- o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto, incluindo a análise de desempenho e qualidade dos serviços prestados, com base nos indicadores definidos (IMR);
- poderá haver redimensionamento dos valores a serem pagos, conforme desempenho apurado;
- deverá ser elaborado relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

Correções e não conformidades

A CONTRATADA fica obrigada a corrigir, às suas expensas, falhas, inconsistências ou inadequações na execução dos serviços.

A fiscalização não efetuará o ateste da fatura enquanto não forem sanadas todas as pendências identificadas no recebimento provisório.

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

Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, devendo ser encaminhado ao gestor do contrato para fins de recebimento definitivo.

Recebimento definitivo

Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade da prestação dos serviços e consequente aceitação mediante termo detalhado.

O recebimento definitivo compreenderá:

- emissão de documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais quanto ao cumprimento das obrigações contratuais;
- análise dos relatórios e documentação apresentada pela fiscalização;
- indicação de eventuais irregularidades e solicitação de correções, quando necessário;
- emissão do termo de recebimento definitivo;
- comunicação à CONTRATADA para emissão da Nota Fiscal com base no valor apurado;
- encaminhamento da documentação para fins de liquidação e pagamento.

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

- verificação da regularidade da prestação dos serviços de suporte técnico, incluindo o registro, acompanhamento e resolução dos chamados abertos pela CONTRATANTE, conforme níveis de serviço (SLA) estabelecidos;
- validação do funcionamento do Software Pergamum, incluindo a verificação da disponibilidade do sistema, desempenho adequado e ausência de falhas críticas que comprometam sua utilização;
- verificação da aplicação de atualizações, correções e melhorias disponibilizadas pela CONTRATADA, bem como sua compatibilidade com o ambiente tecnológico da CONTRATANTE;

- avaliação da qualidade do atendimento prestado, incluindo tempestividade, efetividade na solução dos incidentes e aderência aos indicadores definidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR);
- verificação da disponibilização de documentação técnica atualizada, quando aplicável, bem como orientações necessárias à adequada utilização do sistema;
- validação da conformidade dos serviços prestados com os requisitos técnicos e operacionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Liquidação

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

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

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

- . o prazo de validade;
- I. a data da emissão;
- II. os dados do contrato e do órgão contratante;
- III. o período respectivo de execução do contrato;
- IV. o valor a pagar; e
- V. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;
2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

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

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

Prazo de pagamento

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

No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice [IPCA](#) de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

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

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

Reajuste

Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura do contrato, nos termos da legislação vigente.

Após o interregno mínimo de um ano, os valores poderão ser reajustados, mediante aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, ou outro índice que venha a substituí-lo, aplicável às obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará ao CONTRATADO a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

Nas aferições finais, será utilizado, obrigatoriamente, o índice definitivo.

Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, aquele que vier a ser determinado pela legislação então vigente.

Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, mediante termo aditivo.

O reajuste será formalizado por meio de apostilamento, nos termos da legislação vigente.

Cessão de Crédito

As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.
3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.
4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

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

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS

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

Id	Ocorrência	Sanção
1	Não prestar esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE	Multa de 0,2% do valor mensal por dia útil de atraso, limitada a 1%
2	Descumprimento dos prazos de atendimento definidos no SLA	Aplicação de glosa conforme IMR e, em caso de reincidência, multa de até 2% do valor mensal
3	Interrupção ou degradação do funcionamento do sistema por falha de suporte	Multa de até 5% do valor mensal

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

1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

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

1. der causa à inexecução parcial do contrato;
2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
3. der causa à inexecução total do contrato;
4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

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

1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.
4. Multa:

- Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,5% (zero vírgula cinco por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **10 (dez) dias**.
- Moratória de **0,07% (sete centésimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor mensal do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

1. O atraso superior a **25 (vinte e cinco) dias** para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

- Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h”, de **5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação.
- Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c”, de **10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento)** do valor da contratação.
- Compensatória, para a infração descrita na alínea “b”, de **5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação.
- Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita na alínea “d”, de **5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação.
- Compensatória, para a infração descrita na alínea “a”, de **1% (um por cento) a 5% (cinco por cento)** do valor da contratação.

1. Consideram-se infrações enquadráveis nessa alínea, dentre outras:

- atraso no atendimento de chamados técnicos;
- descumprimento dos prazos estabelecidos nos níveis de serviço (SLA);
- não correção de falhas dentro dos prazos definidos;
- indisponibilidade do sistema decorrente de falha no suporte ou manutenção.

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

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

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

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

A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.
2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

Na aplicação das sanções serão considerados:

1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
2. as peculiaridades do caso concreto;
3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
4. os danos que dela provierem para o Contratante; e
5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

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

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

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

1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

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

A aplicação de glosas decorrentes do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) não impede a aplicação de sanções administrativas, sendo que as glosas possuem natureza de ajuste de pagamento por desempenho, enquanto as sanções serão aplicadas em casos de descumprimento contratual relevante ou reincidência.

10. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

O fornecedor será selecionado por meio de **contratação direta por inexigibilidade de licitação**, nos termos do art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021, em razão da inviabilidade de competição.

A escolha do contratado fundamenta-se na condição de fornecedor exclusivo dos serviços de suporte técnico, manutenção e atualização do Software Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas, solução já implantada e em uso no âmbito do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – IFSertãoPE.

Não se aplica critério de julgamento de propostas, tendo em vista a inviabilidade de competição, devendo a contratação ser instruída com a devida justificativa de preços, conforme exigências legais.

Regime de Execução

O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global mensal, considerando tratar-se de prestação de serviços continuados de suporte técnico, manutenção e atualização de software, com preço previamente estabelecido para a execução mensal dos serviços durante a vigência contratual.

A execução ocorrerá de forma contínua, sob demanda, mediante atendimento de chamados técnicos e cumprimento dos níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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>;

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

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

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

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

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

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

Ato de autorização para o exercício da atividade não se aplica à presente contratação, considerando que o objeto consiste no fornecimento de licenças de software e serviços associados, atividade que não está sujeita à autorização específica de órgão regulador.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

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

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

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

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

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

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

*Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a **1 (um)** em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.***

O atendimento aos índices econômicos previstos neste Termo de Referência deverá ser demonstrado com base **no último exercício social apresentado**, sob pena de inabilitação.

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

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

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

As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura, devidamente registrado na Junta Comercial ou órgão competente.

Qualificação Técnica

A CONTRATADA deverá comprovar que detém a titularidade ou autorização exclusiva para a prestação dos serviços de suporte técnico, manutenção e atualização do Software Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas.

Poderá ser exigida declaração formal de que o fornecedor possui pleno conhecimento das condições necessárias para a execução dos serviços, incluindo aspectos técnicos e operacionais relacionados à solução.

Não será exigido registro em conselho profissional, considerando que o objeto da contratação não envolve atividade regulamentada por conselho de classe específico.

Em razão da natureza da contratação, caracterizada pela inviabilidade de competição e pela exclusividade do fornecedor, não se aplica a exigência de apresentação de atestados de capacidade técnica, uma vez que a aptidão para execução do objeto decorre da própria condição de detentor dos direitos da solução.

Disposições gerais sobre habilitação

As exigências de habilitação deverão observar o disposto na Lei nº 14.133, de 2021, sendo compatíveis com a natureza da presente contratação por inexigibilidade de licitação.

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

Se o fornecedor for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se for filial, em nome da respectiva unidade, exceto nos casos em que, pela própria natureza, forem emitidos exclusivamente em nome da matriz.

Serão aceitos documentos de matriz e filial nos casos de centralização de recolhimento de tributos e encargos, quando devidamente comprovado.

Na hipótese excepcional de participação de empresa estrangeira que não funcione no País, os documentos de habilitação deverão ser apresentados em conformidade com a legislação vigente, devidamente traduzidos e regularizados.

Documentação complementar para cooperativas

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

1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;
2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;
6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:
 - ata de fundação;
 - estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
 - regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
 - editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
 - três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
 - ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
 - última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O custo estimado total da contratação, que representa o valor máximo aceitável, é de **R\$ 75.840,00 (setenta e cinco mil, oitocentos e quarenta reais)**, conforme valores unitários constantes da tabela apresentada neste Termo de Referência.

O valor mensal estimado da contratação é de **R\$ 1.264,00 (mil duzentos e sessenta e quatro reais)**, totalizando **R\$ 15.168,00 (quinze mil cento e sessenta e oito reais)** ao ano e **R\$ 75.840,00 (setenta e cinco mil oitocentos e quarenta reais)** para o período de 60 (sessenta) meses.

A estimativa de custo foi elaborada com base em pesquisa de preços realizada em conformidade com a legislação vigente, considerando contratações similares realizadas por outros órgãos públicos, bem como as características específicas da solução e da prestação dos serviços.

O valor estimado possui caráter referencial, servindo como parâmetro para a análise da razoabilidade da proposta, não implicando obrigação de contratação pelo valor máximo estimado.

Eventuais alterações contratuais observarão as hipóteses previstas na Lei nº 14.133, de 2021, especialmente no que se refere ao reequilíbrio econômico-financeiro.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

A contratação será atendida pela seguinte dotação:

1. Gestão/unidade: [20RL];
2. Fonte de recursos: [231742];
3. Programa de trabalho: [100000000];
4. Elemento de despesa: [339040]; e
5. Plano interno: [L20RLP01FUN].

A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

Considerando a natureza contínua da contratação, o objeto será executado de forma mensal, não se aplicando cronograma por eventos de implantação ou entrega.

Evento	Prazo estimado	Valor
Início da execução contratual	Até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato	Sem impacto financeiro
Prestação dos serviços de suporte, manutenção e atualização do sistema	Execução contínua durante toda a vigência contratual (60 meses)	Conforme valor mensal contratado
Medição dos serviços	Mensal	Conforme IMR e atesto da fiscalização
Pagamento	Mensal, após ateste da execução	Valor mensal, podendo sofrer glosa conforme desempenho

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União

Modelo de Termo de Referência para Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Lei nº 14.133, de 2021

Aprovado pela Secretaria de Governo Digital

Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação

Atualização: SET/2025

14. Responsáveis

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

MELQUIZEDEQUI CABRAL DOS SANTOS

Integrante Técnico

HERICA VANESSA FONSECA SILVA

Integrante Administrativo

TATIANE LEMOS ALVES

Integrante Requisitante

FRANCISCO HAMILTON DE FREITAS JUNIOR

Autoridade de TIC



Assinou eletronicamente em 20/05/2026 às 11:59:17.

JEAN CARLOS COELHO DE ALENCAR

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 20/05/2026 às 18:27:02.