PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/BA Nº 029/2026

LICITAÇÃO Nº 1103414

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sob demanda, em regime de dedicação exclusiva de profissionais, executados de forma integrada e coordenada, conforme especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência.

SALVADOR
OUTUBRO/2026

SUMÁRIO DO EDITAL

ITEM	DESCRIÇÃO	PÁGINA
01	Do aviso do edital	03
02	Das informações importantes	03
03	Das disposições preliminares	04
04	Do objeto	05
05	Da formalização de consultas	05
06	Do regulamento aplicável	05
07	Do valor estimado	05
08	Das condições gerais de participação	05
09	Do credenciamento no aplicativo Licitações-e	06
10	Da proposta de preço	07
11	Da documentação para habilitação	08
12	Da abertura	11
13	Do julgamento da proposta e da habilitação	12
14	Da impugnação do ato convocatório	13
15	Da interposição de recursos	14
16	Das penalidades	14
17	Da prestação de garantia contratual	15
18	Do contrato, do prazo de execução e da vigência	15
19	Da Repactuação	16
20	Das disposições gerais	17
21	Dos documentos que integram o edital	18
ANEXOS	**DESCRIÇÃO**	**PÁGINA**
I	Termo de referência	19
II	Planilha de preços	77
III	Checklist de declarações	82
IV	Minuta do contrato	83
V	Condições para a prestação de garantia contratual	99
VI	Passo a passo para a certificação digital	100
VII	Declaração de autenticidade das cópias de documentos	101
VIII	Perfis profissionais, requisitos técnicos e atribuições	102
IX	Modelo de gestão, monitoramento e desempenho dos serviços de TIC	170
X	Matriz de riscos tecnológicos	212
XI	Modelo de ordem de serviço	216
XII	Modelo de termo de aceite	222
XIII	Termo de compromisso de segurança da informação para terceiros – pessoa jurídica	227

– DO AVISO DO EDITAL

1.1. O **SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DA BAHIA – SEBRAE/BA**, através do seu Pregoeiro, designado pela Resolução Direx nº 09/2024, torna público, para conhecimento de quem possa interessar que realizará Licitação na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO,** tipo **MENOR PREÇO** global, destinada à Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sob demanda, em regime de dedicação exclusiva de profissionais, executados de forma integrada e coordenada, conforme especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência.

02 – DAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

2.1 Início do acolhimento das propostas:
Data: 30/10/2026 às 08h30min.

2.2 Limite do acolhimento das propostas:
Data: 17/11/2026 às 08h30min.

2.3 Abertura das propostas:
Data: 17/11/2026 às 08h30min.

2.4 Data do pregão e horário da disputa de preços:
Data: 17/11/2026 às 08h45min.

2.5 Formalização de consultas:

2.5.1 Até o segundo dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, informando o número da licitação, pelo e-mail: cpl.sebrae@ba.sebrae.com.br.

2.6 Envio de documentos:

2.6.1 E-mail: cpl.sebrae@ba.sebrae.com.br.

2.6.2 Telefone de contato do SEBRAE/BA: (71) 3320-4467.

2.6.3 Horário de funcionamento do SEBRAE/BA: 08h30min às 12h30min e das 13h30min às 17h30min.

2.6.3.1 Na contagem do prazo para envio dos documentos de habilitação e proposta de preços, não serão computadas as horas anteriores ou posteriores ao horário de funcionamento do SEBRAE/BA, nem, tampouco, o intervalo intrajornada.

2.7 Para todas as referências de tempo contidas neste edital será observado o horário de Brasília.

2.8 Orientações para envio de documentos de habilitação:

2.8.1 Os documentos necessários à habilitação deverão ser encaminhados via e-mail pela empresa arrematante, em até 04 (quatro) horas após o encerramento da etapa de lances do pregão, sob pena de inabilitação caso não atenda este prazo. Os documentos serão analisados pelo SEBRAE/BA, e caso estejam de acordo com as previsões do Edital a empresa arrematante será declarada habilitada e consequentemente vencedora do certame.

2.8.1.1 Caso a empresa arrematante não cumpra o prazo de até 04 (quatro) horas para envio dos documentos de habilitação por e-mail, esta será inabilitada, passando a ser arrematante a empresa subsequente, na ordem de classificação apresentada no sistema licitações-e do Banco do Brasil;

2.8.1.2 A empresa subsequente, na ordem de classificação, que passar a constar como arrematante no sistema licitações-e do Banco do Brasil, também deve atender ao prazo de até

04 (quatro) horas para envio dos documentos de habilitação, sendo que o descumprimento do prazo ensejará sua inabilitação do certame;

2.8.1.3 O prazo de até 04 (quatro) horas para a empresa subsequente enviar os documentos, será contado a partir do momento que esta constar como arrematante no sistema licitações-e do Banco do Brasil.

2.8.2 O envio por e-mail de documentos solicitados por determinação do presente Edital não carece de encaminhamento na forma física, porém deve ser seguido do procedimento abaixo:

2.8.2.1 Após a declaração de vencedor no sistema licitações-e do Banco do Brasil **a licitante vencedora deve assinar eletronicamente, por meio de seu(s) representante(s) legal(is) em plataforma de assinatura de documentos e com validade jurídica, a** DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE DAS CÓPIAS DE DOCUMENTOS (**ANEXO VII**, deste edital**), e enviá-la por e-mail no prazo máximo de 24h, sob pena de inabilitação no certame.**

2.8.2.2 É exigido para a assinatura supra que o(s) representante(s) legal(is) da licitante arrematante disponha(m), de certificado digital válido junto ao ICP-Brasil e sua cadeia hierárquica de confiança.

2.8.2.3 Apesar de ser um documento de produção unilateral, é facultado à empresa a utilização da plataforma de gerenciamento de documentos do SEBRAE/BA (e-DOC) para proceder com a assinatura digital da DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE DAS CÓPIAS DE DOCUMENTOS **(ANEXO VII deste edital), sendo que, para tanto**, o(s) representante(s) legal(is) da licitante vencedora deve(m) informar o interesse por e-mail e dispor, no ato do cadastramento em sistema, **de certificado digital do tipo e-CPF, modelo A1**, válido junto ao ICP-Brasil e sua cadeia hierárquica de confiança que garantem a identificação do cidadão brasileiro, vinculado ao Cadastro de Pessoa Física – CPF. **Ver passo a passo do Anexo VI.**

2.8.2.3.1 No caso de manifestação de interesse de utilização da plataforma do SEBRAE/BA, a empresa ora vencedora receberá um e-mail com link para acesso à plataforma e-DOC e assinatura digital da DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE DAS CÓPIAS DE DOCUMENTOS **(ANEXO VII** deste edital**) nas mesmas condições previstas no subitem 2.8.2.1 deste Edital.**

2.8.3 O E-mail para envio da documentação é o cpl.sebrae@ba.sebrae.com.br.

2.8.4 É da responsabilidade dos interessados o acompanhamento deste Pregão Eletrônico no sistema licitações-e do Banco do Brasil, bem como de todas as informações postadas no site do SEBRAE/BA: https://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf, ou efetuar cadastro para o recebimento de todas as informações relacionadas ao mesmo.

2.8.5 O SEBRAE/BA não utiliza o SICAF em substituição à apresentação de documentos de habilitação.

03 – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

3.1 A Licitação será regida por este edital e seus anexos, em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação.

3.2 Os trabalhos serão conduzidos por empregado do SEBRAE/BA, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo "Licitações-e" desenvolvido pelo Banco do Brasil S.A., diretamente no site: https://www.licitações-e.com.br.

3.3 O Edital e demais informações poderão ser obtidos de 2ª a 6ª feira das 8h30min às 12h30min e das 13h30min às 17h30min na sede do SEBRAE/BA nos dias úteis, no endereço: Rua Arthur de Azevedo Machado, 1225, Civil Tower, Torre Cirrus, 21º Andar, Costa Azul, Cep: 41.760-000 –

Salvador/BA, ou pela Internet, no seguinte endereço: https://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf e https://www.licitacoes-e.com.br.

04 – DO OBJETO

4.1 Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sob demanda, em regime de dedicação exclusiva de profissionais, executados de forma integrada e coordenada, conforme especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência.

05 – DA FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS

5.1 Observado o prazo legal, os interessados poderão formular pedidos de esclarecimentos pelo e-mail: cpl.sebrae@ba.sebrae.com.br, até o segundo dia útil que anteceder à data fixada para a abertura da sessão pública.

5.2 As respostas aos pedidos de esclarecimentos prestados aos interessados, bem como quaisquer alterações ao Edital, incluindo adiamento da data limite para recebimento das propostas, aviso e todos os atos serão divulgados por meio de Notificações ou Notas de Esclarecimentos, no endereço eletrônico: https://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf e https://www.licitacoes-e.com.br.

5.3 Os interessados deverão observar as datas e os horários limites previstos para a abertura da sessão, atentando, também para a data e horário para o início da disputa de preços, conforme disposto no preâmbulo deste edital.

06 – DO REGULAMENTO APLICÁVEL

6.1 Todo o procedimento será processado e julgado em conformidade com a Resolução CDN nº 641/2026 que altera e consolida o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, em sua versão atualizada em 1º de maio de 2026, e pelo presente Edital e seus anexos.

6.2 Todas as Resoluções supracitadas podem ser encontradas no endereço eletrônico https://www.sebrae.com.br.

07 – DO VALOR ESTIMADO

7.1 As despesas decorrentes desta Licitação estão estimadas em no máximo **R$ 39.901.685,40 (trinta e nove milhões, novecentos e um mil, seiscentos e oitenta e cinco reais e quarenta centavos) /ano.**

Parágrafo Primeiro – A estimativa supra constitui-se em mera previsão dimensionada, não estando o SEBRAE/BA obrigado a realizá-la em sua totalidade, e não cabendo à contratada o direito de pleitear qualquer tipo de reparação, portanto o SEBRAE/BA se reserva o direito de, a seu critério, utilizar ou não a verba prevista.

08 – DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO

8.1 Respeitadas as demais condições normativas e as constantes deste Edital, poderão participar desta licitação pessoas jurídicas legalmente estabelecidas no país que explorem ramo de atividade compatível com o objeto licitado e que atendam às condições exigidas neste edital e seus anexos, devendo as mesmas atenderem às demais exigências deste Edital.

8.2 Não poderão participar da presente Licitação:

a) Empresas reunidas na forma de consórcio.

b) Empresa suspensa de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE.

c) Empresa em recuperação judicial ou concordatária, com concordata ajuizada anteriormente à Lei n° 11.101, de 9 de fevereiro de 2005.

d) Empresa cujos diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo, administrativo ou sócios, sejam empregados ou ocupantes de cargo do SEBRAE.

e) Empregado ou dirigente de quaisquer das entidades ao mesmo operacionalmente vinculadas.

f) Ex-dirigentes ou ex-empregados de quaisquer das entidades vinculadas ao Sistema SEBRAE, até 180 dias da data da respectiva demissão.

g) Empresa cujos diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo, administrativo ou sócios, que pertençam, ainda que parcialmente, à empresa do mesmo grupo que esteja participando desta licitação.

8.3 Caso constatado, ainda que *a posteriori*, alguma das hipóteses previstas no subitem 8.2, a empresa licitante será desqualificada, ficando esta e seus representantes incursos nas sanções previstas neste Edital e no Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE.

8.4 Nenhuma licitante poderá participar desta licitação com mais de uma proposta.

09 – DO CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇOES-E

9.1 Para acesso ao sistema eletrônico Licitações-e, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no País.

9.1.1 Os interessados em se credenciar no aplicativo Licitações-e poderão obter mais informações na Central de Atendimento do Banco do Brasil S.A., Capitais e Regiões Metropolitanas 4004-0001 e demais localidades 0800 729 0001, ou diretamente no site: https://www.licitacoes-e.com.br.

9.2 As pessoas jurídicas e empresas individuais deverão credenciar representantes, para o recebimento da chave de identificação e senha pessoal, junto às Agências do Banco do Brasil, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular propostas e lances, e praticar todos os demais atos e operações no sistema licitações-e.

9.2.1 No caso de instrumento particular, deverá ser comprovada a capacidade de o signatário nomear procurador, mediante apresentação de cópia do Estatuto ou Contrato Social em vigor, e quando se tratar de sociedade anônima, da ata de nomeação do signatário.

9.3 Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa licitante, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

9.4. A chave de identificação e a senha terão validade de 01 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco do Brasil S.A., devidamente justificado.

9.5 É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. ou ao SEBRAE/BA a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

9.6 O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

9.7 A licitante, ao cadastrar sua proposta, deverá selecionar no campo “TIPOS DE SEGMENTOS” um dos tipos de segmentos disponíveis relacionados com a receita bruta, para atualizar os dados cadastrais e obter os benefícios do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, obrigatoriamente.

9.8 A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observadas a data e horário limite estabelecidos no preâmbulo deste Edital.

9.9 É recomendável que os licitantes apresentem suas propostas com antecedência, não deixando para cadastrá-las no dia do certame. O sigilo das propostas é garantido pelo Banco do Brasil e apenas na data e horário previstos para a abertura, as propostas tornam-se publicamente conhecidas.

9.10 O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital. A licitante declarará no sistema, antes de registrar sua proposta, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos neste edital, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.

9.11. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. ou ao SEBRAE/BA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

9.12 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital.

9.13 Caberá à 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 quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

9.14 A licitante deverá comunicar imediatamente ao Banco do Brasil (Órgão provedor do sistema) qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviolabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

9.15 Caberá à licitante o acompanhamento de todo o pregão, desde a publicação até o seu encerramento, verificando todas as alterações nele procedidas.

10 – DA PROPOSTA DE PREÇO

10.1 A Proposta de Preço será enviada por e-mail com todos os documentos de habilitação, somente pela empresa arrematante, e deverá atender aos requisitos abaixo:

10.1.1 Ser apresentada em 01 (uma) via, digitada, em língua portuguesa, sem emendas, entrelinhas, ou rasuras, devidamente datada, assinada por quem tem poderes para tanto, contendo o nome da proponente, a referência ao número desta Licitação e ao nome do Contratante.

10.1.2 Os preços especificados na Proposta deverão ser expressos em moeda corrente nacional, constando apenas 2 (duas) casas decimais após a vírgula, nos quais deverão estar contidos todos os custos e despesas diretas e indiretas com o objeto desta Licitação, inclusive despesas com tributos, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e comerciais, taxa de administração e lucro, materiais e mão de obra a serem empregados, seguros, fretes, deslocamento e quaisquer outros necessários ao fiel e integral cumprimento do objeto deste Edital, ficando esclarecido que o SEBRAE/BA não admitirá qualquer alegação posterior que vise ao ressarcimento de custos não

considerados nos preços ofertados.

10.1.3 Deverá especificar o preço a ser pago pelo SEBRAE/BA, de acordo com o Anexo I – Termo de Referência, e conforme Anexo II – Proposta de Preços deste Edital em papel timbrado da licitante ou apenas identificada com nome ou sua razão social.

10.1.4 Ser firme e precisa, limitada rigorosamente ao objeto desta licitação e ser apresentado em conformidade com os anexos deste edital, apresentando o valor unitário e total, quando for o caso.

10.1.5 O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias.

10.2 Não é permitido apresentar proposta para prestação de serviço em quantitativo inferior ao estabelecido neste Edital.

10.3 O valor a ser considerado para a disputa de preços (etapa de lances) deve ser informado no endereço eletrônico (sistema licitações-e do Banco do Brasil), até o dia e hora estabelecidos neste edital, observando-se as datas e horários dos subitens 2.1 a 2.4.

10.4 Não serão admitidos cancelamentos, retificações de preços ou alterações nas condições estabelecidas, uma vez aberta a sessão do pregão eletrônico.

10.5 A inclusão da proposta como anexo no sistema de pregão eletrônico não é obrigatória.

10.6 Caso o licitante inclua a proposta de preços como anexo no sistema de pregão eletrônico, a mesma não poderá conter nenhum elemento que a identifique (como papel timbrado ou referência à razão social da empresa, endereço, telefone, CNPJ etc).

10.7 Quando recebida por e-mail a proposta do licitante arrematante, após o encerramento da etapa de lances, a mesma será analisada pelo Pregoeiro e equipe de apoio, e será desclassificada caso desobedeça às condições do presente edital ou se apresentar falhas que impossibilitem a sua compreensão.

10.8 A participação na presente licitação implica para a licitante a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital e de seus anexos, a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo.

10.9 Serão desclassificadas as propostas que apresentarem preços simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos.

10.10 As condições para pagamento à contratada, estão dispostas no Anexo I - Termo de Referência, conforme Art. 26 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE**.**

11 – DA DOCUMENTAÇAO PARA HABILITAÇÃO

11.1 Para a habilitação nesta licitação, a empresa vencedora deverá apresentar à Comissão Permanente de Licitações, os documentos abaixo listados. Os documentos de habilitação deverão ser encaminhados pela empresa arrematante, conforme o subitem 2.8.

Parágrafo Único – Caso a empresa vencedora venha a ser inabilitada, as empresas remanescentes serão convocadas a apresentar os documentos de habilitação, na ordem de classificação.

11.1.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA

11.1.1.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente, acompanhado de todas as alterações.

11.1.1.1.1 Nos casos em que o estatuto ou contrato social tenha sido consolidado, **DEVERÁ SER APRESENTADA CÓPIA DA CONSOLIDAÇÃO E ALTERAÇÕES POSTERIORES**, devidamente registradas no órgão competente.

11.1.1.2 Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos no item anterior.

11.1.1.3 Registro mercantil no órgão do comércio, em se tratando de empresário.

11.1.1.4 Decreto de autorização, quando se tratar de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

11.1.1.5 Declaração de Inexistência de Trabalho Escravo e Exploração de Mão de Obra Infantil e Adolescente, nos termos do item II do Anexo III – Checklist de declarações.

11.1.1.6 Declaração de Inexistência de Parentesco, nos termos do item I do Anexo III – Checklist de declarações.

11.1.1.7 Declaração de inexistência de fatos impeditivos, nos termos do item IV do Anexo III – Checklist de declarações.

11.1.1.8 Declaração de autenticidade das cópias de documentos, nos termos do Anexo VII.

Parágrafo Único – Os atos constitutivos apresentados deverão guardar similaridade entre o objeto social e o objeto da contratação, sob pena de inabilitação.

11.1.2 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

11.1.2.1 Certidão Negativa de Falência expedida pelo distribuidor do domicílio da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

11.1.3 REGULARIDADE FISCAL

11.1.3.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).

11.1.3.2 Certidão conjunta de débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (PGFN e INSS).

11.1.3.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do proponente, na forma da lei.

11.1.3.4 Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do proponente, na forma da lei.

11.1.3.5 Prova de regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, por meio do Certificado de Regularidade de FGTS (CRF) do domicílio ou sede da Licitante.

Parágrafo Primeiro – As licitantes constituídas como microempresas ou empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

Parágrafo Segundo - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de cinco dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Comissão Permanente de Licitações, para regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

Parágrafo Terceiro – A não apresentação da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará na INABILITAÇÃO da licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, podendo o SEBRAE/BA convocar as Licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do Contrato, ou revogar a licitação.

Parágrafo Quarto – A microempresa ou empresa de pequeno porte deverá enviar junto com os documentos de habilitação a declaração de enquadramento, nos termos do item III do Anexo III – Checklist de declarações.

Parágrafo Quinto – Os documentos especificados neste item, quando obtidos através da Internet, não necessitam de autenticação.

11.1.4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Para fins de comprovação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar:

11.1.4.1 Para efeito de comprovação da qualificação técnico-operacional, a licitante deverá demonstrar, por meio de um ou mais atestados de capacidade técnica, a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, em valor correspondente a, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do valor global anual estimado da contratação.

11.1.4.1.1 Será admitido o somatório dos valores comprovados em diferentes atestados, apresentados pela mesma licitante, para fins de alcance do percentual mínimo estabelecido no item **11.1.4.1**, desde que os serviços comprovados sejam compatíveis com aqueles definidos no item 21.3 do TR e tenham sido efetivamente executados pela licitante.

11.1.4.1.2 Consideram-se serviços compatíveis aqueles que envolvam a prestação continuada de serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo, de forma integrada ou correlata, atividades de:

11.1.4.1.2.1 atendimento e suporte a usuários de TIC (Service Desk);

11.1.4.1.2.2 operação, sustentação ou evolução de infraestrutura de TIC;

11.1.4.1.2.3 desenvolvimento, manutenção ou sustentação de sistemas de informação;

11.1.4.1.2.4 governança, gestão ou coordenação de serviços de TIC.

11.1.4.1.3 Recomenda-se que o(s) atestado(s) contenha(m) as informações a seguir, de modo a facilitar a análise e eventual diligência pelo Sebrae Bahia, não constituindo a ausência de qualquer delas, por si só, motivo de inabilitação:

11.1.4.1.3.1 identificação da contratante e da contratada;

11.1.4.1.3.2 descrição clara do objeto executado;

11.1.4.1.3.3 período de execução dos serviços;

11.1.4.1.3.4 valor contratual ou volume de serviços prestados;

11.1.4.1.3.5 declaração de que os serviços foram executados a contento;

11.1.4.1.3.6 identificação do responsável pelas informações (nome, cargo, telefone e e-mail corporativo) para fins de diligência.

Parágrafo Primeiro – Todos os documentos apresentados ficarão anexados ao processo, sendo vedada a sua retirada ou substituição, salvo em se tratando de documento original que não deveria ficar retido, e com a retirada ou substituição ficar demonstrado que o processo desobedeceu às normas estabelecidas no Regulamento de Licitações e Contratos do SEBRAE/BA, especialmente o seu Art. 2°.

Parágrafo Segundo – Os documentos e/ou certidões comprobatórios de regularidade ou de inexistência de débito deverão estar no prazo de validade neles consignados. Na falta dessa informação, serão considerados válidos por noventa dias, contados, inclusive, da emissão, aprovação

ou da data de assinatura pela autoridade. As exceções serão avaliadas quando anexada legislação ao respectivo documento.

Parágrafo Terceiro – O Sebrae Bahia reserva-se o direito de verificar, a qualquer tempo, a autenticidade e a veracidade das informações constantes dos atestados apresentados, inclusive por meio de diligências junto às entidades emitentes.

Parágrafo Quarto – Não será exigido registro da licitante em conselho profissional específico, tendo em vista que o objeto desta contratação se refere à prestação de serviços especializados de TIC, de natureza predominantemente técnica e operacional, não caracterizando atividade privativa de profissão
regulamentada.

11.1.4.1.4 Justificativa do Percentual Exigido para Comprovação Técnica

11.1.4.1.4.1 O percentual exigido para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional foi definido em 50% (cinquenta por cento) do valor global anual estimado da contratação, admitindo-se o somatório de diferentes atestados, conforme estabelecido neste termo de referência, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e competitividade, considerando a natureza continuada, crítica e integrada dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) objeto desta contratação.

11.1.4.1.4.2 A exigência busca assegurar que a futura CONTRATADA possua experiência prévia compatível com a complexidade operacional do ambiente tecnológico do Sebrae Bahia, especialmente quanto à prestação simultânea e coordenada de serviços relacionados aos domínios de Governança de TIC, Atendimento e Suporte (*Service Desk*), Infraestrutura e Sistemas de Informação.

11.1.4.1.4.3 O percentual adotado não exige comprovação integral do objeto, evitando restrição indevida à competitividade, mas estabelece patamar mínimo compatível com os riscos operacionais, a criticidade dos serviços, a necessidade de continuidade operacional e os níveis mínimos de serviço exigidos nesta contratação.

11.1.4.1.4.4 A definição do percentual também considera práticas usualmente adotadas em contratações de serviços continuados de TIC, bem como a necessidade de selecionar empresa com capacidade técnico-operacional minimamente compatível com o porte, a abrangência e a criticidade dos serviços contratados.

12 – DA ABERTURA

12.1 A partir do horário previsto no preâmbulo do Edital, a sessão pública na internet será aberta por comando do Pregoeiro.

12.2 Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

12.3 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

12.4 A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

12.5 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lance.

12.6 Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

12.7 Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado a licitante será imediatamente informada de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

12.8 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

12.9 Os lances ofertados serão por **MENOR PREÇO** global. Serão consideradas, somente as 2 (duas) casas decimais, desprezando-se as demais.

12.10 Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, dos seus últimos lances registrados no sistema, do menor preço global registrado, bem como da ordem de classificação. O sistema não identificará os autores dos lances registrados.

12.11 O tempo aleatório será controlado pelo sistema eletrônico, o qual encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, podendo transcorrer o período de até 30 (trinta minutos), aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

12.12 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do certame, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível sua atuação no Pregão, sem prejuízo dos atos realizados.

12.13 Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação às licitantes participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

12.14 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao atendimento do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, assegurando, como critério de desempate, preferência de contratação para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme procedimento descrito no “site” https://www.licitacoes-e.com.br, e nas condições a seguir:

12.14.1 Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas ou empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

12.14.2 Para efeito do disposto no subitem anterior, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

a) A microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada será convocada para apresentar nova proposta, a qual deverá ser feita no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito. Caso ofereça proposta inferior à melhor classificada, passará à condição de primeira classificada do certame;

b) Não ocorrendo interesse da microempresa ou empresa de pequeno porte na forma da alínea “a” deste subitem, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem anterior, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

c) No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem anterior, será

realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta.

12.15 Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem **12.14.1** deste edital, voltará à condição de primeira classificada, a empresa autora da melhor proposta, originalmente apresentada.

12.15.1 Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste edital. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

12.16 O disposto nos subitens **12.14.1** e **12.14.2** somente será aplicado quando a melhor proposta não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

12.17 Após encerramento do rito, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação, observados os prazos para execução dos serviços, as especificações técnicas, os parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade, tributos e encargos, custos diretos e indiretos e as demais condições definidas neste Edital.

13 – DO JULGAMENTO DA PROPOSTA E DA HABILITAÇÃO

13.1 DA PROPOSTA DE PREÇOS:

13.1.1 Para o julgamento das propostas será adotado o critério de **MENOR PREÇO** global**.**

13.1.2 A classificação se dará em ordem crescente dos preços propostos, sendo considerada vencedora, a licitante que ofertar o menor preço global, e que apresentar todos os documentos de habilitação na forma exigida no edital.

13.1.3 A licitante arrematante deverá apresentar, quando do encaminhamento dos documentos de habilitação, a sua proposta comercial devidamente preenchida conforme Proposta de Preços **(Anexo II).**

13.2 DA HABILITAÇÃO:

13.2.1 A habilitação das licitantes será verificada por meio dos documentos abrangidos pelo **Item 11 – DA HABILITAÇÃO**, para comprovar a regularidade de situação do autor da proposta.

13.2.2 Os documentos relativos à Habilitação, **deverão** ser remetidos por e-mail, pela empresa arrematante, no prazo de até 04 (quatro) horas, após o encerramento da etapa competitiva, observado o horário comercial.

13.2.2.1 Após declaração de vencedor, a licitante vencedora deverá providenciar, na forma descrita no subitem 2.8.2, a assinatura da DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE DAS CÓPIAS DE DOCUMENTOS (**ANEXO VII**) no prazo máximo de até 24h (vinte e quatro horas), sob pena da licitante vencedora ser inabilitada do certame.

13.2.3 No caso de Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, constituída na forma do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, havendo restrição na regularidade fiscal, será assegurado prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP for declarada vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, desde que a justificativa da não apresentação dos documentos sejam aceitas pelo Pregoeiro.

13.2.3.1 A não apresentação de documentação devidamente regularizada, conforme previsto no Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, no prazo definido no subitem anterior, acarretará a inabilitação da Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP.

13.2.4 A licitante vencedora deverá encaminhar o detalhamento da proposta, no valor do menor preço global cotado ou negociado, nos prazos e formas fixadas.

13.2.5 Se a proposta ou o lance de menor preço global não for aceitável, ou se a PROPONENTE desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa, a negociação será realizada na forma do **subitem 12.15.1** deste Edital.

13.2.6 No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

13.2.7 Constatado o atendimento às exigências fixadas no Edital, o Pregoeiro declarará a licitante como vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do referido Pregão, caso não haja recurso.

14 – DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

14.1 O ato convocatório poderá ser impugnado, no todo ou em parte, até 05 (cinco) dias úteis antes da data fixada para a abertura das propostas. Não sendo impugnado o ato convocatório neste prazo, preclui o direito de a Licitante impugnar toda a matéria nele constante.

14.1.1 As impugnações ao ato convocatório deverão ser encaminhadas, por escrito, à Comissão Permanente de Licitações do SEBRAE/BA, através do e-mail: cpl.sebrae@ba.sebrae.com.br.

14.1.2 Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data da abertura das propostas.

14.1.3 Caberá ao SEBRAE/BA decidir sobre a impugnação até o dia anterior à data prevista para a abertura das propostas.

14.2 A apresentação de impugnação, após o prazo estipulado no subitem **14.1**, não a caracterizará como tal, recebendo tratamento como mera informação.

15 – DA INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS

15.1 Encerrada a etapa de lances e, após a declaração de vencedor, as licitantes deverão consultar regularmente o sistema para verificar quem foi declarada vencedora e se está liberada a opção para interposição de recurso.

15.1.1 A partir da liberação qualquer Licitante poderá manifestar, em até 24 (vinte e quatro) horas, a intenção de recorrer.

15.1.2 Após findo o prazo dedicado à manifestação da intenção de recorrer será concedido automaticamente o prazo de 02 (dois) dias úteis para apresentação das razões da interposição de recurso, a serem apresentadas através do e-mail: cpl.sebrae@ba.sebrae.com.br.

15.2 O Recurso dependerá de manifestação anterior contendo a motivação da licitante durante a Sessão Pública, em campo próprio do sistema, com registro da síntese das suas razões, sendo-lhe concedido, nos termos do subitem 15.1.2, o prazo de 2 (dois) dias úteis para apresentar as razões de recurso relacionadas à intenção manifestada.

15.3 Vencido o prazo de recurso com a efetiva interposição do recurso, serão intimadas as demais licitantes para, querendo, apresentarem contrarrazões ao recurso, sendo-lhes assegurado vistas imediatas dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

15.3.1 As licitantes interessadas poderão apresentar contrarrazões ao recurso em até 02 (dois) dias úteis, contados da data de publicação e notificação acerca do recurso interposto, nos sites

https://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf e https://www.licitacoes-e.com.br.

15.4 A falta de manifestação motivada da licitante, na forma do subitem anterior, quanto à intenção de recorrer, bem como a não apresentação das razões de recurso, importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

15.5 Os recursos, por escrito, serão dirigidos ao Diretor Superintendente do SEBRAE/BA, por intermédio da Comissão Permanente de Licitações.

15.6 Os recursos serão julgados no prazo de até 10 (dez) dias, contados da data final para sua interposição, pelo Superintendente do SEBRAE/BA ou por quem este delegar competência**.**

15.7 Os recursos referentes à habilitação, à inabilitação e ao julgamento das propostas serão recebidos no efeito suspensivo, e o seu acolhimento importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

15.7.1 Fica reservado à Comissão Permanente de Licitações o direito de, motivadamente e havendo interesse para o SEBRAE/BA, atribuir efeito suspensivo aos demais recursos interpostos.

15.8 Não serão conhecidas as interposições de recursos fora do prazo estabelecido no item **15.1.2**.

16 – DAS PENALIDADES

16.1 A prática de ilícito em qualquer fase do procedimento licitatório implicará na desclassificação da Licitante e na aplicação de penalidades legais, garantido o direito ao contraditório e a ampla defesa.

16.2 Até a assinatura do Contrato, a Licitante vencedora poderá ser desclassificada, se o SEBRAE/BA tomar conhecimento de fato, superveniente ou não, desabonador à sua habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação econômico-financeira e qualificação técnica, não apreciado pelo Pregoeiro.

16.3 A desistência formulada por qualquer das Licitantes, após a abertura das propostas, sujeitará a desistente ao pagamento de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta escrita ou do valor consignado na ata da sessão, exceto se a desistência ocorrer por motivo justo decorrente de fato superveniente, e aceito pelo Pregoeiro.

16.4 O não comparecimento da Licitante vencedora ou a sua recusa injustificada em assinar o Contrato dentro do prazo fixado caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, acarretando a aplicação das seguintes penalidades:

a) Perda do direito à contratação;

b) Multa de até 10% sobre o valor da proposta escrita;

c) Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE/BA, de acordo com a Resolução CDN nº 641/2026.

17 – DA PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

17.1 A Contratada deverá prestar, em nome do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado da Bahia – SEBRAE/BA, em até 10 (dez) dias contados da assinatura do contrato, uma das garantias previstas no Artigo 37 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor do contrato, sem prejuízo das regras do ANEXO V – Condições para a Prestação de Garantia Contratual.

Parágrafo Único - Em caso de prorrogação da vigência do Contrato, a garantia deverá ser renovada em até 10 (dez) dias, contados a partir da assinatura do Termo Aditivo, mantendo-se o percentual de **5% (cinco por cento)** sobre o valor do contrato.

18 – DO CONTRATO, DO PRAZO DE EXECUÇÃO E DA VIGÊNCIA

18.1 Homologada a licitação e observadas as disposições do Termo de Referência, será formalizado o Contrato – Anexo IV, com o fornecedor primeiro classificado.

18.2 O SEBRAE/BA poderá convocar formalmente o(s) licitante(s) vencedor(es), com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro horas), para assinatura digital do Contrato.

18.2.1 Será condição para assinatura do Contrato:

a) Que o licitante vencedor mantenha as condições de habilitação jurídica, já definidas no presente edital.

b) Que o(s) representante(s) legal(is) da licitante vencedora disponha(m), no ato da assinatura do contrato, de **certificado digital do tipo e-CPF, modelo A1,** válido junto ao ICP-Brasil e sua cadeia hierárquica de confiança que garantem a identificação do cidadão brasileiro, vinculado ao Cadastro de Pessoa Física – CPF. **Ver passo a passo do anexo VI.**

18.2.2 O prazo previsto no subitem 18.2 poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando, durante o seu transcurso, for solicitado pelo fornecedor convocado, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo SEBRAE/BA.

18.3 No caso do fornecedor classificado em primeiro lugar, depois de convocado, não comparecer ou se recusar a assinar o Contrato, sem prejuízo das cominações a ele previstas neste Edital, o SEBRAE/BA registrará os demais licitantes, na ordem de classificação mantido o preço do primeiro classificado na licitação.

18.3.1 A convocação acima referida poderá ser feita por e-mail e será publicada no site https://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf.

18.4 O Contrato poderá ser aditado nas hipóteses de complementação ou acréscimo dos serviços que se fizerem necessários em até 50% (cinquenta por cento) do valor inicial, respeitado o limite da modalidade.

18.5 Da execução/prazo de entrega:

18.5.1 O prazo para execução e entrega dos serviços é de no máximo 30 dias úteis, após a emissão da ordem de serviço a ser manifestada pela CONTRATANTE, devidamente formalizado através de e-mail pelo gestor do contrato.

18.6 Da vigência:

18.6.1 O período de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, por competente Termo Aditivo, até o limite máximo de 120 meses (dez anos), conforme previsto no Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE.

19 – DA REPACTUAÇÃO

19.1. Será admitida a repactuação dos valores do contrato, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro originalmente pactuado, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do Sebrae e da legislação aplicável, desde que atendidos os requisitos formais e materiais estabelecidos neste Termo de Referência.

19.2. A repactuação poderá ser solicitada pela CONTRATADA a partir da ocorrência de fato superveniente tal como a variação comprovada nos custos que compõem a formação do preço contratual, especialmente aqueles relacionados a encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, salários e benefícios, observada a data-base e as condições estabelecidas no instrumento coletivo de trabalho efetivamente aplicável ou na legislação pertinente, conforme o componente de custo afetado.

19.3. Caberá à CONTRATADA instruir formalmente o pedido de repactuação, apresentando, obrigatoriamente:

19.3.1. justificativa técnica e econômica detalhada da variação dos custos;

19.3.2. memória de cálculo discriminada;

19.3.3. planilhas de composição de custos atualizadas, por perfil profissional ou função;

19.3.4. documentação comprobatória da variação dos componentes de custo alegados.

19.4. A repactuação será analisada pela CONTRATANTE sob os aspectos técnico, econômico e jurídico, podendo ser aprovada total ou parcialmente, ou indeferida, mediante decisão fundamentada.

19.5. A eventual repactuação, quando aprovada, produzirá efeitos financeiros a partir da data definida pela CONTRATANTE, vedada a aplicação retroativa sem prévia e expressa autorização.

19.6. Não será admitida repactuação baseada em variações decorrentes de erro de dimensionamento, má gestão da CONTRATADA, expectativas de mercado não confirmadas, ou eventos que já tenham sido considerados na formação da proposta.

19.7. Sem prejuízo das demais disposições deste Termo de Referência, na hipótese de alteração legislativa ou normativa que produza impacto efetivo sobre a formação dos preços contratuais, poderão ser adotados os mecanismos de repactuação, revisão ou reequilíbrio econômico-financeiro, conforme a natureza do componente de custo afetado e o fundamento juridicamente aplicável.

19.8. Quando a alteração afetar diretamente os custos de mão de obra, inclusive salários, benefícios e encargos trabalhistas, previdenciários ou fiscais incidentes sobre a remuneração dos profissionais alocados, a CONTRATADA poderá solicitar repactuação, mediante demonstração analítica e documentada da variação.

19.9. Quando a alteração afetar os demais componentes da formação do preço, não vinculados diretamente à mão de obra, a CONTRATADA poderá solicitar reequilíbrio econômico-financeiro, mediante demonstração do fato gerador, do nexo causal e do efetivo impacto sobre o contrato.

19.10. A instituição, extinção, redução, majoração ou substituição de tributos, bem como a alteração de alíquotas, bases de cálculo, regimes de apuração, sistemáticas de creditamento ou de responsabilidade tributária, não produzirá alteração automática dos preços contratados.

19.11. A eventual recomposição dependerá de pedido devidamente instruído, salvo quando a CONTRATANTE promover o ajuste de ofício, e deverá considerar:

19.11.1. a situação anterior e a situação tributária superveniente;

19.11.2. a data de produção dos efeitos da alteração;

19.11.3. os custos efetivamente atingidos;

19.11.4. os créditos tributários passíveis de apropriação

19.11.5. os incentivos, benefícios, reduções ou regimes específicos aplicáveis;

19.11.6. os efeitos já contemplados na proposta;

19.11.7. a repercussão financeira efetiva sobre o contrato; e

19.11.8. a inexistência de duplicidade de recomposição.

19.12. As alterações legais já publicadas e com efeitos futuros previamente conhecidos na data de apresentação da proposta não gerarão, isoladamente, direito automático à recomposição, devendo ser

consideradas pela licitante na formação de seus preços, nos termos deste Termo de Referência.

19.13. Permanecerá assegurada a análise de pedido quando demonstrada alteração superveniente, impacto efetivo não contemplado na proposta ou diferença material entre as premissas justificadamente utilizadas e a incidência legal efetivamente exigida durante a execução contratual.

19.14. A CONTRATANTE poderá promover, de ofício, a redução ou a adequação dos preços quando alteração legal diminuir comprovadamente os tributos, encargos ou custos considerados na formação do preço, assegurados à CONTRATADA o contraditório e a possibilidade de apresentação de manifestação fundamentada.

20 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 Fica reservado ao SEBRAE/BA o direito de revogar, no todo ou em parte, a presente Licitação por conveniência administrativa, sem que caiba às Licitantes direito a qualquer reclamação, reparação, ressarcimento ou indenização de qualquer espécie.

20.2 As ocorrências havidas durante a realização da Licitação serão resolvidas pela Comissão Permanente de Licitações e constará em Ata de Reunião, cabendo-lhe proceder as diligências necessárias à integral instrução do Processo.

20.3 A Contratada manterá as condições existentes nas fases de habilitação e qualificação.

20.4 Nenhuma indenização será devida às Licitantes pela aquisição dos elementos necessários à organização e apresentação das propostas.

20.5 Em qualquer desses casos, a seu exclusivo critério, o SEBRAE/BA poderá exercer a faculdade prevista no item **20.1** deste Edital ou chamar a Licitante imediatamente mais bem qualificada para assinar o Contrato, nas condições de sua proposta, desde que aceitas as mesmas condições de habilitação da Licitante vencedora, conforme Art. 28, §3º do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE.

20.6 Só será permitida a participação de empresa do ramo específico constante no contrato social ou estatuto social, ou que contenha em seu objeto outras atividades correlatas.

20.7 É da responsabilidade dos interessados o acompanhamento das informações deste Pregão Eletrônico no sistema licitações-e do Banco do Brasil e/ou no site do SEBRAE/BA, no endereço: https://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf. É opcional a realização de cadastro para o recebimento de todas as informações relacionadas ao mesmo.

20.8 Os casos omissos nesse Edital serão resolvidos pela Comissão Permanente de Licitações com a aplicação das disposições do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE/BA e, subsidiariamente, com os princípios de direito inerentes às licitações, com a Lei Federal nº 14.133/2021 e demais disposições aplicáveis à espécie.

20.9 Havendo contradições entre o Edital de licitação e a minuta do Contrato, prevalecerão as disposições do Edital.

20.10 O foro da Comarca de Salvador, Bahia, é o competente para dirimir as questões oriundas desta licitação e da relação jurídica dela decorrente.

20.11 É vedada a subcontratação de empresas participantes do certame, conforme Art. 39 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE.

21 – DOS DOCUMENTOS QUE INTEGRAM O EDITAL	
ANEXO I	**TERMO DE REFERÊNCIA**
ANEXO II	**PLANILHA DE PREÇOS**
ANEXO III	**CHECKLIST DE DECLARAÇÕES**

ANEXO IV	**MINUTA DO CONTRATO**
ANEXO V	**CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DE GARANTIA CONTRATUAL**
ANEXO VI	**PASSO A PASSO PARA A CERTIFICAÇÃO DIGITAL**
ANEXO VII	**DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE DAS CÓPIAS DE DOCUMENTOS**
ANEXO VIII	**PERFIS PROFISSIONAIS, REQUISITOS TÉCNICOS E ATRIBUIÇÕES**
ANEXO IX	**MODELO DE GESTÃO, MONITORAMENTO E DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE TIC**
ANEXO X	**MATRIZ DE RISCOS TECNOLÓGICOS**
ANEXO XI	**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**
ANEXO XII	**MODELO DE TERMO DE ACEITE**
ANEXO XIII	**TERMO DE COMPROMISSO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO PARA TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA**

Salvador, 30 de outubro de 2026

Adeilson Santos de Sousa
Pregoeiro

ANEXO 01 – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sob demanda, em regime de dedicação exclusiva de profissionais, executados de forma integrada e coordenada, compreendendo:

1.1.1. Serviços de governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo atividades de apoio à gestão, acompanhamento e fiscalização contratual, gestão de fornecedores, suporte a processos de contratação, monitoramento de indicadores, conformidade processual e articulação institucional, sem execução direta de atividades técnicas operacionais.

1.1.2. Serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de TIC (*Service Desk*), em múltiplos níveis de atendimento;

1.1.3. Serviços de operação, sustentação, monitoramento, administração e evolução da infraestrutura de TIC, incluindo ambientes de rede, servidores, sistemas operacionais, soluções de segurança da informação e demais componentes tecnológicos;

1.1.4. Serviços de desenvolvimento, manutenção, sustentação e evolução de sistemas de informação, abrangendo aplicações corporativas, sistemas legados e soluções digitais utilizadas pelo Sebrae Bahia;

1.2. A prestação dos serviços deverá observar níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho, processos de governança, boas práticas reconhecidas de mercado e normas institucionais, com vistas a assegurar a continuidade operacional, a qualidade, a segurança da informação e a adequada sustentação tecnológica das atividades do Sebrae Bahia.

1.3. Os serviços serão executados com autonomia técnica, operacional e administrativa da CONTRATADA, sob acompanhamento e fiscalização da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC) do Sebrae Bahia, restritos à verificação do cumprimento dos níveis de serviço, indicadores de desempenho e obrigações contratuais, não caracterizando, em nenhuma hipótese, subordinação direta, pessoalidade ou ingerência na gestão de pessoal da CONTRATADA.

2. OBJETIVO

2.1. O presente Termo de Referência tem por objetivo assegurar ao Sebrae Bahia a disponibilidade contínua, eficiente e qualificada de serviços de **Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, por meio da contratação de empresa especializada, de modo a suportar, sustentar e evoluir os ambientes tecnológicos, os sistemas de informação, os serviços de atendimento aos usuários e as atividades de governança de TIC.

2.2. A contratação visa garantir a continuidade operacional, a qualidade dos serviços prestados, a segurança da informação, a estabilidade dos ambientes tecnológicos e o adequado atendimento às demandas institucionais, contribuindo para o cumprimento da missão do Sebrae Bahia de apoiar o empreendedorismo e a competitividade dos pequenos negócios.

2.3. Busca-se, ainda, promover a modernização, a eficiência e a maturidade da gestão de TIC, mediante a adoção de boas práticas reconhecidas de mercado, governança orientada a dados e resultados, níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho e mecanismos de acompanhamento, controle e transparência, assegurando maior previsibilidade, efetividade e alinhamento da prestação dos serviços contratados às necessidades institucionais do Sebrae Bahia.

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1. A contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência fundamenta-se no direcionamento estratégico do Sebrae Bahia, que reconhece a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) como elemento estruturante e habilitador para o pleno desempenho de suas atividades institucionais, abrangendo o atendimento ao público, a execução de projetos, a gestão administrativa e o suporte às ações finalísticas da instituição, em conformidade com seus objetivos estratégicos, diretrizes de governança e necessidades operacionais.

3.2. Os ambientes tecnológicos, os sistemas de informação e os serviços de atendimento e suporte aos usuários demandam operação contínua, especializada e qualificada, cuja interrupção, indisponibilidade ou degradação pode comprometer a continuidade operacional, a qualidade dos serviços prestados, a segurança da informação e o cumprimento da missão institucional do Sebrae Bahia.

3.3. A complexidade, a diversidade e a evolução constante das demandas de TIC, associadas à necessidade de flexibilidade na alocação de recursos, especialização técnica e capacidade de rápida adaptação a novos cenários tecnológicos, tornam inviável o atendimento integral dessas demandas exclusivamente por meio de estrutura própria, justificando a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de TIC.

3.4. Adicionalmente, a adoção de um modelo de contratação orientado à prestação de serviços, executados por profissionais dedicados, com responsabilidade integral da contratada, governança definida, níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho, possibilita ao Sebrae Bahia maior previsibilidade, eficiência e controle da execução contratual, em consonância com boas práticas reconhecidas de mercado.

3.5. Dessa forma, a contratação proposta apresenta-se como a alternativa mais adequada e vantajosa para garantir a continuidade, a qualidade, a segurança e a evolução dos serviços de TIC, contribuindo para a modernização institucional, o fortalecimento da governança tecnológica e o suporte efetivo às atividades estratégicas e finalísticas do Sebrae Bahia.

3.6. Considerando a criticidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a continuidade das atividades institucionais, a presente contratação incorpora abordagem estruturada de gestão de riscos tecnológicos, materializada na Matriz de Riscos Tecnológicos constante do **Anexo X**, com vistas à prevenção de falhas, à mitigação de impactos e ao fortalecimento da governança dos serviços.

4. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

4.1. A contratação objeto deste Termo de Referência fundamenta-se na adoção de um modelo integrado de prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), estruturado para atender, de forma coordenada e complementar, os domínios de Atendimento e Suporte aos Usuários (Service Desk), Infraestrutura de TIC, Sistemas de Informação e Governança de TIC.

4.2. O modelo proposto privilegia a integração entre os diferentes domínios técnicos, permitindo maior coerência operacional, padronização de processos, compartilhamento de informações e alinhamento entre a execução dos serviços e as diretrizes institucionais, reduzindo riscos decorrentes de fragmentação contratual e sobreposição de responsabilidades.

4.3. A inclusão de um domínio específico de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) fundamenta-se na necessidade de estruturar, de forma permanente e sistemática, atividades relacionadas à gestão contratual, ao relacionamento com fornecedores e parceiros, ao acompanhamento e análise de indicadores, à conformidade processual e ao apoio à gestão da TIC.

4.3.1. Adicionalmente, este domínio tem por finalidade promover o alinhamento entre a TIC e os objetivos estratégicos do Sebrae Bahia, apoiar a priorização de demandas, a gestão de riscos, a avaliação de desempenho dos serviços, a tomada de decisão baseada em evidências, bem como assegurar a aderência às boas práticas de governança, gestão de serviços e segurança da informação, contribuindo para o aumento da maturidade institucional na condução, no controle e na evolução contínua dos serviços contratados.

4.4. O modelo de prestação de serviços adotado é orientado por níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho, processos formais de governança e mecanismos de acompanhamento e controle, alinhados às boas práticas de gestão de serviços de TIC (ITSM) e a modelos amplamente utilizados por organizações públicas e privadas de médio e grande porte.

4.5. A referência a perfis profissionais e níveis de senioridade tem por finalidade exclusiva o

dimensionamento da solução, a formação de preços e a gestão contratual, não se caracterizando, em nenhuma hipótese, contratação por homem-hora, posto de trabalho ou cessão de mão de obra, mantendo-se a responsabilidade integral da contratada pela organização e execução dos serviços.

4.6. Dessa forma, a contratação fundamenta-se em critérios técnicos, operacionais e de governança, assegurando um modelo de prestação de serviços capaz de oferecer continuidade, qualidade, segurança da informação, eficiência administrativa e aderência às necessidades institucionais do Sebrae Bahia ao longo da vigência contratual.

4.7. A execução dos serviços observará a segregação de funções entre a equipe interna do Sebrae Bahia e a equipe da CONTRATADA, cabendo à equipe interna atividades de caráter estratégico, de governança, arquitetura, planejamento e controle, enquanto à CONTRATADA competirá a execução operacional, técnica e especializada dos serviços contratados, de forma complementar e não sobreposta.

4.8. A presente contratação incorpora mecanismos formais de gestão de riscos tecnológicos, por meio da **Matriz de Riscos Tecnológicos** constante do **Anexo X**, a qual identifica, avalia e estabelece medidas de mitigação para eventos que possam impactar a continuidade, a segurança e a qualidade dos serviços de TIC, em conformidade com as boas práticas de governança e com o **artigo 46** da **Resolução CDN nº 641/2026**.

5. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

5.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência compreendem a prestação continuada de serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), a serem executados sob demanda, em regime de dedicação exclusiva de profissionais, observadas as condições, os requisitos técnicos, os quantitativos previstos, os níveis mínimos de serviço e os mecanismos de governança estabelecidos neste instrumento e em seus anexos.

5.2. A execução do objeto deverá ocorrer de forma integrada, coordenada e orientada a resultados, abrangendo, de maneira complementar, os seguintes domínios da solução:

5.2.1. Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

5.2.2. Atendimento e Suporte aos Usuários de TIC (Service Desk);

5.2.3. Operação, Sustentação e Evolução da Infraestrutura de TIC;

5.2.4. Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação de Sistemas de Informação.

5.3. Os domínios acima descritos constituem agrupamentos funcionais de serviços, definidos para fins de organização técnica, gestão e governança da solução, não configurando divisão contratual, sendo todos executados no âmbito de um único contrato, de forma integrada, complementar e coordenada.

5.4. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com as boas práticas reconhecidas de mercado, com os modelos de governança e gestão de serviços de TIC (ITSM), com as normas institucionais do Sebrae Bahia e com as diretrizes aplicáveis à contratação de serviços de TIC, caracterizando-se como prestação continuada de serviços, executados sob demanda, com responsabilidade integral da CONTRATADA, orientados a níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho e resultados esperados.

5.5. O dimensionamento da solução, a estimativa de quantitativos, a formação de preços e a gestão contratual serão realizados com base em perfis profissionais e funções, definidos de acordo com as necessidades dos serviços e com referências de mercado, adotando-se quantitativos iniciais e faixas de variação previamente estabelecidas, não se caracterizando, em nenhuma hipótese, contratação por homem-hora, posto de trabalho ou cessão de mão de obra, sendo vedada qualquer interpretação que implique vínculo direto, subordinação ou pessoalidade, cabendo à CONTRATADA a gestão integral de seus recursos humanos.

5.5.1. Da Adequação Progressiva aos Requisitos dos Perfis Profissionais

5.5.1.1. Os requisitos mínimos de formação, experiência, conhecimentos técnicos e qualificações previstos para cada perfil profissional, definidos neste Termo de Referência e

em seus anexos, constituem referência obrigatória para a execução dos serviços e deverão ser integralmente observados pela CONTRATADA.

5.5.1.1.1. Excepcionalmente, e exclusivamente para os profissionais alocados no início da vigência contratual, que já possuam experiência comprovada na execução de serviços similares no ambiente tecnológico do Sebrae Bahia, será admitida a alocação de profissionais que ainda não atendam integralmente a todos os requisitos estabelecidos para o respectivo perfil.

5.5.1.1.1.1. Os profissionais que não atenderem integralmente aos requisitos do respectivo perfil deverão adequar-se progressivamente, conforme plano de desenvolvimento apresentado pela CONTRATADA, com marcos intermediários de acompanhamento, de modo a atingir plena conformidade no prazo máximo de 12 (doze) meses, contado do início da vigência contratual.

5.5.1.1.1.2. A flexibilização prevista neste item não se aplica, em nenhuma hipótese, a profissionais alocados posteriormente ao início da vigência contratual, nem a substituições, ampliações de quantitativo ou novas alocações realizadas ao longo da execução do contrato, para as quais será exigido o atendimento integral e imediato de todos os requisitos previstos para o respectivo perfil profissional.

5.5.1.1.1.3. O descumprimento do quanto estabelecido no item 5.5.1.1.1. ensejará a substituição do profissional, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, nos termos das disposições contratuais aplicáveis.

5.5.1.2. Da Comprovação dos Requisitos dos Profissionais

5.5.1.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, previamente ao início das atividades de cada profissional e juntamente com sua indicação para alocação, a documentação comprobatória do atendimento aos requisitos estabelecidos para o respectivo perfil profissional, incluindo, quando aplicável, formação acadêmica, experiência profissional e certificações exigidas, observado o disposto no item 5.5.1.1.1 e seus subitens.

5.5.1.2.2. A documentação será submetida à validação da CONTRATANTE exclusivamente quanto à aderência do profissional aos requisitos técnicos do perfil para o qual está sendo indicado, não caracterizando ingerência na gestão de pessoal da CONTRATADA.

5.5.1.2.3. As certificações exigidas para o respectivo perfil deverão estar válidas na data da indicação do profissional e permanecer válidas durante o período em que este estiver alocado na execução dos serviços, quando houver prazo de validade aplicável.

5.5.1.2.3.1. Para profissionais alocados posteriormente ao início da vigência contratual, inclusive em substituições, ampliações de quantitativo ou novas alocações, será exigido o atendimento integral dos requisitos do respectivo perfil no momento da indicação, não se aplicando a flexibilização prevista no item **5.5.1.1.1**.

5.5.1.3. Da Comprovação da Experiência Profissional

5.5.1.3.1. A experiência profissional exigida para cada perfil deverá ser comprovada pela CONTRATADA no momento da indicação do profissional para alocação, mediante documentação idônea que permita verificar o período de atuação e a natureza das atividades efetivamente desempenhadas.

5.5.1.3.2. Para fins de comprovação, poderão ser aceitos Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, contrato de trabalho, contrato de prestação de serviços, declaração ou atestado emitido pelo empregador ou contratante que permitam comprovar objetivamente a experiência profissional exigida para o respectivo perfil.

5.5.1.3.3. Os documentos apresentados deverão identificar o profissional, o período de atuação e as atividades desempenhadas, de modo a permitir a verificação de sua compatibilidade com a experiência mínima exigida para o respectivo perfil.

5.5.1.3.4. A CONTRATANTE poderá solicitar informações ou documentos complementares quando aqueles apresentados não forem suficientes para comprovar, de forma objetiva, o atendimento ao requisito de experiência profissional, vedada a criação de exigências não previstas neste Termo de Referência e seus anexos.

5.5.1.3.5. Será admitido o somatório de períodos de experiência comprovados por diferentes documentos, desde que não haja sobreposição dos períodos considerados.

5.6. Para fins de formação de preços, avaliação da economicidade da contratação e análise das propostas, será adotada a metodologia de composição de custos por perfil ou função, considerando, no mínimo:

5.6.1. pesquisas salariais de mercado;

5.6.2. referências oficiais de remuneração e custos aplicáveis aos serviços de TIC;

5.6.3. encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e fiscais;

5.6.4. custos indiretos, administrativos e operacionais;

5.6.5. margem de remuneração da CONTRATADA.

5.7. A composição dos custos observará a aplicação de fator de ajuste (Fator K) por perfil ou função, utilizado como referência metodológica de mercado, com base em modelos amplamente empregados na contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), inclusive aqueles desenvolvidos no âmbito da Administração Pública, naquilo que se mostra tecnicamente adequado, sem caráter vinculante, refletindo as particularidades de cada perfil profissional, o grau de especialização requerido, a complexidade das atividades, os riscos inerentes à execução e os custos indiretos associados à prestação dos serviços.

5.7.1. As Portarias SGD/MGI nº 750/2023 e nº 1.070/2023, suas alterações, notas metodológicas, mapas de pesquisa salarial e memórias de cálculo do Fator K, referidos no item 27 deste Termo de Referência, integram este instrumento exclusivamente como base técnica e metodológica para a estimativa de preços, a aferição da economicidade e o julgamento das propostas, não se constituindo em imposição normativa, regime jurídico externo ou modelo obrigatório de execução contratual.

5.7.2. O Sebrae Bahia é entidade de serviço social autônomo, não integrante da Administração Pública direta ou indireta nem do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação — SISP, sujeitando-se, em suas contratações, ao Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae, aprovado pela Resolução CDN nº 641/2026, e não às normas de uso obrigatório pelos órgãos federais.

5.8. Dos Equipamentos e Recursos Disponibilizados pela CONTRATANTE

5.8.1. A CONTRATANTE disponibilizará, aos profissionais da CONTRATADA, os equipamentos e recursos tecnológicos de sua propriedade que sejam necessários à execução dos serviços, observadas as condições de uso, segurança da informação, controle patrimonial e demais normas

internas aplicáveis.

5.8.2. A disponibilização dos equipamentos e recursos pela CONTRATANTE não transfere à CONTRATADA a propriedade dos ativos, permanecendo estes sob titularidade e responsabilidade patrimonial da CONTRATANTE.

5.8.3. Os equipamentos disponibilizados deverão ser utilizados exclusivamente para as atividades relacionadas à execução do objeto, sendo vedada sua utilização para finalidades estranhas aos serviços contratados.

5.8.4. Caberá à CONTRATADA zelar pela adequada utilização e conservação dos equipamentos que lhe forem disponibilizados, comunicando imediatamente à CONTRATANTE qualquer ocorrência de perda, dano, extravio, defeito ou indisponibilidade.

5.8.5. Ao término da alocação do profissional ou da vigência contratual, conforme o caso, os equipamentos e demais recursos disponibilizados pela CONTRATANTE deverão ser restituídos nas condições estabelecidas pela fiscalização, ressalvado o desgaste decorrente do uso regular.

5.9. Tabela Geral de Especificação dos Itens do Objeto

5.9.1. A tabela a seguir apresenta a especificação geral dos itens que compõem o objeto da contratação, contemplando os perfis profissionais, os domínios de atuação, os quantitativos mínimo, máximo e a previsão inicial de alocação, bem como os valores unitários de referência, utilizados para fins de dimensionamento da solução, formação e julgamento das propostas e gestão da execução contratual.

5.9.2. Os quantitativos mínimo, máximo e inicial de alocação estabelecidos para cada perfil possuem finalidades distintas: o quantitativo mínimo e o máximo definem os limites de alocação e contratação de cada perfil, enquanto o quantitativo inicial representa a previsão de alocação para o início da execução contratual. A existência de quantitativo inicial para determinado perfil não implica obrigação de manutenção desse quantitativo durante toda a vigência contratual, assim como a ausência de quantitativo inicial não dispensa a licitante da obrigação de apresentar preço para o respectivo perfil. Para fins de julgamento, o valor global anual da proposta será calculado com base no quantitativo máximo de cada perfil, conforme disposto no item 14 deste Termo de Referência.

Tabela 1 - Especificação dos Perfis Profissionais, Quantitativos e Custos de Referência

CÓD. PERFIL	DOMÍNIO	PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	(A) VALOR SALARIAL BASE (R$)	(B) FATOR K	(C) QTD. MIN.	(D) QTD. MAX.	(E) PREV. INICIAL	(F)=(A)*(B)*(E) CUSTO MENSAL INICIAL (R$)	(G) = (F)*12 CUSTO TOTAL INICIAL (12 MESES) (R$)	(H) = (A)*(B)*(D)*12 CUSTO TOTAL MÁX. (12 MESES) (R$)
TEC-GOV-01	Governança de TIC	Técnico de Governança de TIC – Junior	3.890,77	2,25	0	2	0	0,00	0,00	210.101,52
TEC-GOV-02	Governança de TIC	Técnico de Governança de TIC – Pleno	5.433,33	2,15	1	2	1	11.681,66	140.179,92	280.359,84
TEC-GOV-03	Governança de TIC	Técnico de Governança de TIC – Sênior	8.675,61	2,06	0	1	0	0,00	0,00	214.461,12
TECSUP-01	Service Desk	Técnico de Suporte ao Usuário de TI – Junior	1.852,02	2,72	0	2	0	0,00	0,00	120.899,76
TECSUP-02	Service Desk	Técnico de Suporte ao Usuário de TI – Pleno	2.407,00	2,50	0	3	0	0,00	0,00	216.630,00
TECSUP-03	Service Desk	Técnico de Suporte ao Usuário de TI – Sênior	3.309,84	2,32	0	5	0	0,00	0,00	460.729,80
TECMAN-01	Service Desk	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Júnior	2.391,38	2,52	0	2	0	0,00	0,00	144.630,72
TECMAN-02	Service Desk	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Pleno	2.577,52	2,46	0	3	0	0,00	0,00	228.265,20
TECMAN-03	Service Desk	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	3.368,32	2,31	0	5	0	0,00	0,00	466.849,20
ASUPCOMP-01	Service Desk	Analista de Suporte Computacional – Junior	3.890,77	2,25	0	7	0	0,00	0,00	735.355,32
ASUPCOMP-02	Service Desk	Analista de Suporte Computacional – Pleno	5.433,33	2,15	1	2	2	23.363,32	280.359,84	280.359,84
ASUPCOMP-03	Service Desk	Analista de Suporte Computacional – Sênior	8.675,61	2,06	0	1	0	0,00	0,00	214.461,12
TECRED-01	Infraestrutura	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	2.391,38	2,52	0	2	0	0,00	0,00	144.630,72
TECRED-02	Infraestrutura	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	2.758,73	2,42	0	2	0	0,00	0,00	160.227,12

TECRED-03	Infraestrutura	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	4.043,36	2,24	0	2	0	0,00	0,00	217.371,12
ABD-01	Infraestrutura	Administrador de banco de dados - Júnior	5.000,00	2,17	0	2	0	0,00	0,00	260.400,00
ABD-02	Infraestrutura	Administrador de banco de dados - Pleno	6.894,28	2,10	0	2	0	0,00	0,00	347.471,76
ABD-03	Infraestrutura	Administrador de banco de dados - Sênior	11.112,49	2,02	0	1	0	0,00	0,00	269.366,76
ASO-01	Infraestrutura	Administrador de sistemas operacionais Júnior	4.887,28	2,18	0	2	0	0,00	0,00	255.702,48
ASO-02	Infraestrutura	Administrador de sistemas operacionais Pleno	6.589,79	2,11	1	2	1	13.904,46	166.853,52	333.707,04
ASO-03	Infraestrutura	Administrador de sistemas operacionais Sênior	10.109,23	2,03	0	2	0	0,00	0,00	492.521,76
ARED-01	Service Desk | Infraestrutura	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	4.561,46	2,20	2	7	5	50.176,05	602.112,60	842.957,64
ARED-02	Service Desk | Infraestrutura	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	7.597,66	2,08	0	2	0	0,00	0,00	379.275,12
ARED-03	Service Desk | Infraestrutura	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	10.750,00	2,03	1	2	1	21.822,50	261.870,00	523.740,00
ASEG-01	Infraestrutura	Administrador em segurança da informação - Júnior	7.168,00	2,09	0	2	0	0,00	0,00	359.546,88
ASEG-02	Infraestrutura	Administrador em segurança da informação - Pleno	9.997,48	2,04	0	2	0	0,00	0,00	489.476,64
ASEG-03	Infraestrutura	Administrador em segurança da informação - Sênior	15.586,67	1,99	0	2	1	31.017,47	372.209,64	744.419,28
CLOUD-01	Infraestrutura	Especialista em Cloud Pleno	13.458,33	2,01	0	1	0	0,00	0,00	324.614,88
CLOUD-02	Infraestrutura	Especialista em Cloud Sênior	17.476,53	1,99	0	1	0	0,00	0,00	417.339,48
REDES-01	Infraestrutura	Especialista em Redes	17.476,53	1,99	0	1	0	0,00	0,00	417.339,48
MONIT-01	Infraestrutura	Especialista em Monitoramento	17.476,53	1,99	0	1	0	0,00	0,00	417.339,48
ARQSOF-02	Sistemas	Arquiteto de Software - Sênior	19.078,14	1,98	0	1	1	37.774,72	453.296,64	453.296,64
DESENV-01	Sistemas	Desenvolvedor de Software - Júnior	6.687,85	2,11	1	6	3	42.334,08	508.008,96	1.016.017,92
DESENV-02	Sistemas	Desenvolvedor de Software - Pleno	11.023,35	2,03	0	10	3	67.132,20	805.586,40	2.685.288,00
DESENV-03	Sistemas	Desenvolvedor de Software - Sênior	16.205,18	1,99	0	6	0	0,00	0,00	2.321.878,32

ANR-01	Sistemas	Analista de Negócios/Requisitos Júnior	6.757,02	2,10	0	4	0	0,00	0,00	681.107,52
ANR-02	Sistemas	Analista de Negócios/Requisitos Pleno	9.561,11	2,04	0	4	0	0,00	0,00	936.223,68
ANR-03	Sistemas	Analista de Negócios/Requisitos Sênior	12.193,99	2,02	2	4	2	49.263,72	591.164,64	1.182.329,28
ABI-01	Sistemas	Analista de BI Júnior	7.588,47	2,08	0	4	0	0,00	0,00	757.632,96
ABI-02	Sistemas	Analista de BI Pleno	11.071,12	2,02	0	4	0	0,00	0,00	1.073.455,68
ABI-03	Sistemas	Analista de BI Sênior	14.490,34	2,00	0	4	0	0,00	0,00	1.391.072,64
ADADOS-02	Sistemas	Administrador de Dados Pleno	7.936,98	2,07	0	4	0	0,00	0,00	788.618,40
ADADOS-03	Sistemas	Administrador de Dados Sênior	11.673,56	2,02	1	4	1	23.580,59	282.967,08	1.131.868,32
LDESENV	Sistemas	Líder Técnico de Desenvolvimento	19.065,28	1,98	0	4	0	0,00	0,00	1.811.964,00
GERPRO	Sistemas	Gerente de projetos de tecnologia da informação	17.138,03	1,99	0	2	0	0,00	0,00	818.512,32
CDADOS-01	Sistemas	Cientista de Dados Júnior	8.466,82	2,06	0	4	0	0,00	0,00	837.199,20
CDADOS-02	Sistemas	Cientista de Dados Pleno	13.554,04	2,01	0	4	0	0,00	0,00	1.307.693,76
CDADOS-03	Sistemas	Cientista de Dados Sênior	19.549,10	1,98	0	4	0	0,00	0,00	1.857.946,56
ARQDADOS-01	Sistemas	Arquiteto de Dados Júnior	9.299,20	2,04	0	4	0	0,00	0,00	910.577,76
ARQDADOS-02	Sistemas	Arquiteto de Dados Pleno	13.982,75	2,00	0	4	0	0,00	0,00	1.342.344,00
ARQDADOS-03	Sistemas	Arquiteto de Dados Sênior	18.520,20	1,98	0	4	0	0,00	0,00	1.760.160,00
IA-ENG-01	Sistemas	Engenharia de IA Júnior	8.745,65	2,06	0	4	0	0,00	0,00	864.769,92
IA-ENG-02	Sistemas	Engenharia de IA Pleno	14.370,30	2,00	0	4	0	0,00	0,00	1.379.548,80
IA-ENG-03	Sistemas	Engenharia de IA Sênior	16.976,85	1,99	0	4	0	0,00	0,00	1.621.628,64
				TOTAIS	**10**	**170**	**21**	**372.050,77**	**4.464.609,24**	**39.901.685,40**

5.10. Natureza e Forma de Prestação dos Serviços

5.10.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência são de natureza continuada e deverão ser prestados de forma regular e ininterrupta durante toda a vigência contratual, observadas as condições, diretrizes, prioridades institucionais e níveis mínimos de serviço estabelecidos pelo Sebrae Bahia.

5.10.2. A prestação dos serviços ocorrerá sob demanda, conforme necessidades institucionais, ordens de serviço, fluxos operacionais e orientações da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC), mantendo-se a responsabilidade integral da CONTRATADA pela adequada execução do objeto contratado.

5.11. Das Viagens a Serviço

5.11.1. A execução dos serviços objeto deste Termo de Referência poderá demandar, de forma eventual e excepcional, a realização de viagens a serviço por profissionais alocados pela CONTRATADA, exclusivamente quando estritamente necessárias ao atendimento de demandas institucionais do Sebrae Bahia, mediante requisição prévia e formal da unidade demandante.

5.11.2. As viagens a serviço não configuram obrigação permanente da CONTRATADA, tampouco direito automático dos profissionais por ela alocados, devendo observar critérios de necessidade, economicidade, razoabilidade e interesse institucional, conforme avaliação da CONTRATANTE.

5.11.3. A realização de viagens a serviço não altera a natureza do objeto contratual, não caracteriza vínculo empregatício, subordinação direta ou qualquer relação trabalhista entre o Sebrae Bahia e os profissionais da CONTRATADA.

5.11.4. Das Regras Aplicáveis às Viagens a Serviço

5.11.4.1. A realização de viagens a serviço por profissionais alocados pela CONTRATADA ocorrerá exclusivamente mediante requisição prévia e formal da CONTRATANTE, quando caracterizada a necessidade institucional para atendimento de atividades diretamente relacionadas ao objeto contratual.

5.11.4.2. A solicitação de viagem deverá ser formalizada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, salvo situações excepcionais devidamente justificadas pela CONTRATANTE, devendo conter, no mínimo:

5.11.4.2.1. a finalidade da viagem;

5.11.4.2.2. o local de destino;

5.11.4.2.3. o período de afastamento;

5.11.4.2.4. a atividade a ser executada; e

5.11.4.2.5. a identificação do profissional designado.

5.11.4.3. Caberá à CONTRATANTE autorizar previamente a viagem e definir as condições gerais de sua realização, incluindo período, deslocamentos e limites de custeio, competindo à CONTRATADA viabilizar a disponibilização do profissional indicado, observadas as condições contratuais.

5.11.4.4. O custeio das despesas decorrentes das viagens a serviço ocorrerá, a critério da CONTRATANTE:

5.11.4.4.1. por meio de pagamento direto ao profissional da CONTRATADA,

a título de diárias ou adiantamento para custeio de despesas; ou

5.11.4.4.2. por meio de ressarcimento posterior, mediante comprovação das despesas realizadas.

5.11.4.5. Os pagamentos relativos a diárias, adiantamentos ou ressarcimentos destinam-se exclusivamente à cobertura das despesas de viagem admitidas pelas normas institucionais vigentes do Sebrae Bahia, observados os critérios, limites e procedimentos aplicáveis, sendo vedada a concessão de condições diferenciadas ou mais vantajosas aos profissionais da CONTRATADA.

5.11.4.6. O pagamento de diárias ou adiantamentos, quando adotado, deverá ocorrer antes do início da viagem, em prazo compatível com a data de deslocamento, de modo a viabilizar a execução regular da atividade autorizada.

5.11.5. Da Natureza Indenizatória das Despesas de Viagem

5.11.5.1. As despesas custeadas pelo Sebrae Bahia em decorrência de viagens a serviço possuem natureza exclusivamente indenizatória, destinando-se à recomposição de gastos efetuados para a execução da atividade institucional, não integrando a remuneração, salário ou qualquer forma de contraprestação pelos serviços prestados.

5.11.5.2. O custeio de despesas de viagem não configura benefício, vantagem pessoal, complementação salarial ou direito trabalhista, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais relativas aos seus profissionais.

5.11.6. Do Custeio, Pagamento Direto, Adiantamentos e Ressarcimentos

5.11.6.1. O custeio das despesas decorrentes das viagens a serviço poderá ocorrer:

5.11.6.1.1. por pagamento direto ao profissional designado, a título de diárias ou ressarcimento de despesas; ou

5.11.6.1.2. por outros meios definidos pela CONTRATANTE, desde que previamente autorizados.

5.11.6.2. A concessão de adiantamentos financeiros, quando autorizada, destina-se exclusivamente à cobertura de despesas previstas e aprovadas previamente, devendo observar critérios de razoabilidade, necessidade, economicidade e vinculação direta à viagem autorizada.

5.11.6.3. É vedada a concessão de adiantamentos ou ressarcimentos para:

5.11.6.3.1. despesas não elegíveis;

5.11.6.3.2. despesas estruturais ou recorrentes da execução contratual;

5.11.6.3.3. custos operacionais ordinários da CONTRATADA;

5.11.6.3.4. despesas não diretamente relacionadas à viagem previamente autorizada.

5.11.6.4. É igualmente vedada a utilização de fundo fixo ou instrumentos equivalentes para custeio de despesas relacionadas à execução regular do contrato.

5.11.7. Da Prestação de Contas

5.11.7.1. A prestação de contas das despesas realizadas em decorrência de viagens a serviço deverá ser efetuada em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do retorno da viagem, mediante apresentação da documentação comprobatória exigida, observados os critérios de conformidade administrativa e financeira definidos pela CONTRATANTE.

5.11.7.2. A responsabilidade pelo cumprimento integral das obrigações de prestação de contas é da CONTRATADA, cabendo-lhe orientar, acompanhar e assegurar que os profissionais por ela alocados apresentem a documentação comprobatória dentro do prazo estabelecido, sem prejuízo da fiscalização exercida pelo Sebrae Bahia.

5.11.7.3. O descumprimento do prazo de prestação de contas, a apresentação de despesas não elegíveis ou a ausência de comprovação adequada poderá ensejar:

5.11.7.3.1. glosa total ou parcial dos valores apresentados;

5.11.7.3.2. exigência de devolução dos recursos pagos;

5.11.7.3.3. adoção das medidas administrativas cabíveis, nos termos do contrato.

5.11.8. Das Vedações

5.11.8.1. Não se caracterizam como viagem a serviço, para fins deste contrato:

5.11.8.1.1. deslocamentos locais ou rotineiros;

5.11.8.1.2. atividades inerentes à execução regular do objeto;

5.11.8.1.3. despesas ordinárias com insumos, ferramentas ou outros meios necessários à prestação dos serviços, inclusive aqueles de responsabilidade da CONTRATADA;

5.11.8.1.4. custos operacionais ordinários da CONTRATADA.

5.11.8.2. É vedada a realização de viagens por iniciativa da CONTRATADA ou dos profissionais alocados, sem solicitação e autorização prévia e da CONTRATANTE.

6. MODELO DE PRESTAÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Forma de Execução dos Serviços

6.1.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão executados de forma continuada, regular e ininterrupta durante toda a vigência contratual, sob demanda, conforme necessidades institucionais, ordens de serviço, fluxos operacionais e orientações da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC).

6.1.2. A execução ocorrerá com responsabilidade integral da CONTRATADA quanto à organização, coordenação e disponibilização dos recursos de sua responsabilidade necessários à execução dos serviços, observados os níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho e resultados esperados (**Anexo IX – Modelo de Gestão, Monitoramento e Desempenho dos Serviços de TIC**), sem prejuízo dos equipamentos e recursos tecnológicos que serão disponibilizados pela CONTRATANTE nos termos deste Termo de Referência.

6.1.3. A execução dos serviços ocorrerá com total autonomia da CONTRATADA quanto à gestão de seus profissionais, métodos, processos internos e organização do trabalho, cabendo à CONTRATANTE exclusivamente a definição de diretrizes, prioridades e resultados esperados.

6.1.4. Da Emissão das Ordens de Serviço e da Alocação Mensal

6.1.4.1. A execução dos serviços e a alocação dos profissionais serão formalizadas mediante Ordem de Serviço – OS, emitida pela CONTRATANTE, observadas as necessidades efetivas dos serviços e os quantitativos máximos estabelecidos neste Termo de Referência.

6.1.4.2. As Ordens de Serviço serão emitidas mensalmente, preferencialmente antes do início do respectivo período de execução, e deverão indicar, conforme aplicável, os perfis profissionais, os quantitativos demandados, o período de alocação, o domínio de atuação e demais informações necessárias à adequada execução, acompanhamento e medição dos serviços.

6.1.4.3. A emissão da Ordem de Serviço observará a necessidade efetiva da CONTRATANTE, não implicando obrigação de utilização integral dos quantitativos máximos previstos para os perfis profissionais, nem assegurando à CONTRATADA direito à manutenção de determinado quantitativo de profissionais durante toda a vigência contratual.

6.1.4.4. A CONTRATADA deverá, a partir da emissão da respectiva Ordem de Serviço, disponibilizar os profissionais correspondentes aos perfis e quantitativos nela definidos, observados os requisitos de formação, experiência, conhecimentos técnicos e certificações estabelecidos neste Termo de Referência.

6.1.4.5. A Ordem de Serviço constituirá instrumento de formalização da demanda e da alocação dos profissionais para o período de referência, não caracterizando contratação por homem-hora, posto de trabalho ou cessão de mão de obra, nem implicando remuneração pela mera emissão da Ordem de Serviço.

6.1.4.6. Os perfis profissionais e respectivos quantitativos constantes das Ordens de Serviço poderão ser ajustados nos períodos subsequentes, para mais ou para menos, conforme a necessidade da CONTRATANTE, respeitados os quantitativos e demais limites estabelecidos neste Termo de Referência.

6.2. Prazo para Alocação de Profissionais

6.2.1. A CONTRATADA deverá realizar a alocação dos profissionais necessários à execução dos serviços, integrantes de seu quadro de pessoal, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contado da solicitação formal da CONTRATANTE, por meio de Ordem de Serviço ou instrumento equivalente.

6.2.2. O prazo estabelecido no item anterior aplica-se tanto à alocação inicial dos profissionais necessária ao início da execução contratual quanto à alocação de novos profissionais integrantes do quadro da CONTRATADA, solicitados pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato, inclusive em decorrência de ampliação de quantitativos, novas demandas ou readequação da equipe, observado o limite máximo de quantitativos estabelecido para cada perfil.

6.2.3. A alocação estará condicionada à apresentação e validação da documentação comprobatória dos requisitos do profissional, nos termos deste Termo de Referência, não caracterizando a validação técnica ingerência da CONTRATANTE na gestão de pessoal da CONTRATADA.

6.3. Continuidade da Prestação dos Serviços e Substituição Temporária de Profissionais

6.3.1. A CONTRATADA deverá assegurar a continuidade da prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, independentemente de afastamentos temporários dos profissionais por ela alocados, sejam eles programados ou não programados, adotando, prioritariamente, mecanismos de gestão interna, redistribuição de atividades, sobreposição técnica ou utilização de recursos de retaguarda de seu próprio quadro, sem prejuízo dos níveis mínimos de serviço contratados.

6.3.2. A substituição temporária de profissional não constitui obrigação automática, devendo ser avaliada caso a caso, a critério da CONTRATANTE, considerando a criticidade das atividades, os impactos na continuidade dos serviços, os níveis de serviço contratados e a capacidade de a CONTRATADA manter a execução adequada do objeto por outros meios.

6.3.3. Quando definida a necessidade de substituição temporária, caberá à CONTRATADA indicar profissional de seu quadro com qualificação compatível com o perfil e as atribuições exigidas, cuja indicação será submetida à validação da CONTRATANTE exclusivamente quanto à aderência técnica aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, não caracterizando ingerência sobre a gestão de pessoal da empresa.

6.3.4. Na hipótese de a CONTRATANTE solicitar a substituição temporária de profissional, a CONTRATADA deverá apresentar e disponibilizar profissional de seu quadro, com qualificação compatível com o perfil e as atribuições exigidas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da solicitação formal da CONTRATANTE, observado o disposto nos itens 6.2.2 e 6.2.3.

6.3.4.1. Na hipótese de a CONTRATANTE vetar a indicação apresentada por inadequação técnica, a CONTRATADA deverá apresentar novo profissional com qualificação compatível no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contado da comunicação do veto, sem prejuízo da adoção, pela CONTRATADA, de medidas de gestão interna necessárias à manutenção da continuidade dos serviços

6.3.4.2. Em situações de comprovada criticidade operacional, nas quais a ausência do profissional possa comprometer a continuidade de serviço essencial, o cumprimento de Acordo de Nível de Serviço (SLA) ou a segurança do ambiente tecnológico, a CONTRATANTE poderá estabelecer prazo inferior ao previsto no item 6.2.4, desde que tecnicamente justificado e compatível com a disponibilidade de profissionais qualificados no mercado.

6.3.5. Alternativamente, e sempre que a substituição não se mostrar necessária ou vantajosa do ponto de vista técnico-operacional, a CONTRATANTE poderá optar pela não substituição temporária do profissional afastado, hipótese em que o período de ausência será objeto de desconto proporcional no faturamento mensal, conforme os critérios de medição e pagamento estabelecidos neste Termo de Referência.

6.3.6. A substituição temporária, quando adotada, poderá ocorrer em regime presencial, remoto (home office) ou híbrido, de forma transitória ou temporária, conforme a natureza das atividades, os requisitos de segurança da informação e a conveniência administrativa do Sebrae Bahia, não caracterizando alteração do objeto contratual.

6.3.7. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE qualquer afastamento temporário de profissional alocado no contrato no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas úteis, contadas a partir do início do afastamento, informando, sempre que possível, o prazo estimado de duração do afastamento.

6.3.8. Na hipótese de o afastamento temporário informado possuir duração igual ou superior a 5 (cinco) dias úteis, a CONTRATANTE disporá do prazo de até 03 (três) dia úteis, contado do recebimento da comunicação prevista no item 6.2.8, para manifestar-se quanto ao interesse na substituição temporária do profissional afastado.

6.3.9. A ausência de manifestação da CONTRATANTE no prazo estabelecido no item anterior será interpretada, para fins operacionais, como opção pela não substituição temporária, sem prejuízo de posterior reavaliação, caso sobrevenham impactos à continuidade dos serviços ou ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço contratados.

6.3.10. A comunicação tempestiva do afastamento e a manifestação da CONTRATANTE quanto à substituição não alteram a responsabilidade integral da CONTRATADA pela manutenção da continuidade dos serviços, pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço e pela adoção das

medidas necessárias à mitigação de impactos operacionais decorrentes do afastamento.

6.3.11. A gestão de férias, licenças, afastamentos, substituições, composição de equipes de retaguarda e demais aspectos de natureza trabalhista e organizacional é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo ao Sebrae Bahia ingerência sobre tais matérias, limitando-se sua atuação à fiscalização do cumprimento do objeto e dos resultados contratados.

6.4. Da Disponibilidade Operacional e Treinamento

6.4.1. Princípios Gerais

6.4.1.1. A simples disponibilização, pela CONTRATANTE, de recursos tecnológicos, tais como equipamentos, acessos remotos, sistemas ou dispositivos de comunicação, não caracteriza, por si só, sobreaviso, jornada extraordinária ou disponibilidade permanente.

6.4.2. Disponibilidade Operacional – Jornada de Trabalho e Compensações

6.4.2.1. O serviço deverá ser prestado, nos dias úteis dentro do horário normal de funcionamento do SEBRAE.

6.4.2.2. Cada perfil profissional alocado previsto nesta contratação deverá cumprir 8 horas de expediente diário dentro do horário de funcionamento normal do SEBRAE, das 8:30h às 12:30h e das 13:30h às 17:30h, observada a legislação trabalhista vigente.

6.4.2.3. A necessidade de atuação fora do horário regular não caracteriza, em nenhuma hipótese, controle de jornada, gestão de carga horária, banco de horas ou compensação de horas por parte do Sebrae Bahia, competindo exclusivamente à CONTRATADA a organização, o gerenciamento e a adequação de sua força de trabalho, observada a legislação trabalhista aplicável.

6.4.2.4. Em razão da natureza dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que envolvem ambientes críticos, operação contínua e suporte a atividades institucionais essenciais, a execução contratual poderá demandar, de forma excepcional e previamente autorizada, a disponibilização de serviços fora do horário regular de expediente.

6.4.2.5. Excepcionalmente, sem custo adicional, o SEBRAE poderá autorizar a execução do serviço em dia não útil ou fora do horário normal de funcionamento do SEBRAE Bahia.

6.4.2.6. Não haverá remuneração adicional do SEBRAE à CONTRATADA no caso de execução, de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas diárias, trabalhos em finais de semana ou feriados, podendo a CONTRATADA (a seu critério) utilizar procedimentos de compensação de horas.

6.4.2.7. A seu critério, o SEBRAE poderá especificar intervalo (“janela”) de horário para prestação do serviço mais restrito que o horário normal de funcionamento do SEBRAE para determinados projetos ou sistemas.

6.4.2.8. Quando houver necessidade de execução de atividades técnicas fora do horário regular de expediente, em razão de manutenções programadas, intervenções em ambientes críticos, apoio a eventos institucionais ou situações excepcionais, a CONTRATADA deverá assegurar a disponibilidade do serviço, conforme orientações da CONTRATANTE.

6.4.2.9. A atuação em horário extraordinário não gera, para a CONTRATANTE, qualquer responsabilidade relacionada a pagamento de horas extras, adicionais, compensações ou encargos trabalhistas, permanecendo tais obrigações sob responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

6.4.2.9.1. A autorização de que trata este item não gera remuneração adicional, hora extra, adicional noturno, sobreaviso ou compensação financeira a cargo do Sebrae Bahia, permanecendo a organização de jornadas, escalas, banco de horas e compensações sob responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, na forma da legislação trabalhista.

6.4.2.10. A execução de atividades fora do horário regular, em dias não úteis ou em regime de plantão dependerá, em qualquer hipótese, de autorização prévia, expressa e formal do gestor do contrato ou do fiscal técnico por ele designado, emitida por meio eletrônico rastreável, com indicação da atividade, da janela de execução e da justificativa técnica, vedada autorização tácita, verbal ou retroativa.

6.4.2.11. A definição das escalas e demais aspectos relacionados à gestão do trabalho dos profissionais alocados para atender às demandas da CONTRATANTE é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não cabendo à CONTRATANTE qualquer ingerência sobre tais aspectos.

6.4.3. Treinamento

6.4.3.1. Mediante solicitação formal e prévia autorização da CONTRATANTE, poderá ser admitido o reembolso de despesas comprovadamente incorridas pela CONTRATADA com capacitação técnica de terceiros, quando tais capacitações forem demandadas pela CONTRATANTE e diretamente relacionadas à adoção, operação ou sustentação de tecnologias, sistemas ou soluções que compõem o ambiente do Sebrae Bahia.

6.4.3.2. O reembolso ficará condicionado à apresentação de justificativa técnica, plano de capacitação, comprovação das despesas e validação prévia pela CONTRATANTE.

6.4.3.3. O valor máximo anual para reembolso de capacitações nos termos deste item fica limitado a R$ 30.000,00 (trinta mil reais).

6.4.3.4. Não serão objeto de reembolso capacitações decorrentes de obrigações ordinárias da CONTRATADA, de requisitos mínimos dos perfis profissionais ou de tecnologias já previstas no escopo contratual original.

6.5. Regime de Prestação dos Serviços (Presencial, Remoto ou Híbrido)

6.5.1. A prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência ocorrerá de forma presencial, admitindo-se a execução remota ou híbrida, conforme a natureza e as características das atividades, a criticidade e os requisitos das demandas, as necessidades de interação presencial, os requisitos de segurança da informação e as demais necessidades operacionais da CONTRATANTE, mediante autorização formal prévia do Sebrae Bahia.

6.5.2. A definição do regime de prestação aplicável a cada atividade, frente de atuação ou profissional será realizada pela Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC), no âmbito da gestão contratual, não caracterizando alteração do objeto, direito adquirido, obrigação permanente ou modificação das condições contratuais originalmente pactuadas.

6.5.3. A adoção de regime remoto ou híbrido não exime a CONTRATADA do cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço, prazos de atendimento, indicadores de desempenho e demais obrigações previstas neste Termo de Referência e em seus anexos.

6.5.4. Compete exclusivamente à CONTRATADA adotar as providências operacionais, técnicas e administrativas necessárias para viabilizar a prestação dos serviços nos regimes definidos, observados os requisitos de segurança da informação e de confidencialidade estabelecidos pelo Sebrae Bahia.

6.6. Calendário Institucional, Suspensões de Expediente e Ajustes Operacionais

6.6.1. A prestação dos serviços deverá observar o calendário institucional do Sebrae Bahia, incluindo feriados nacionais, estaduais e municipais, pontos facultativos, suspensões de expediente e recessos administrativos, quando aplicáveis.

6.6.2. Nas hipóteses de suspensão de expediente, recesso institucional ou outras interrupções administrativas definidas pelo Sebrae Bahia, a CONTRATADA deverá ajustar a organização e a disponibilidade dos serviços, conforme orientações da UTIC, de modo a assegurar o atendimento às demandas institucionais que se fizerem necessárias.

6.6.3. A observância do calendário institucional não implica, por si só, redução, acréscimo ou modificação do objeto contratual, tampouco gera direito a pagamento adicional, compensações financeiras ou alterações automáticas na forma de execução dos serviços.

6.6.4. Eventuais ajustes operacionais decorrentes de alterações no funcionamento institucional deverão ser tratados pela CONTRATADA no âmbito de sua gestão interna de recursos, observada a legislação trabalhista aplicável, não cabendo ao Sebrae Bahia ingerência sobre jornada, banco de horas, controle de frequência ou compensações individuais dos profissionais alocados.

6.7. Qualidade, Segurança da Informação e Continuidade Operacional

6.7.1. A execução dos serviços deverá assegurar a continuidade operacional, a qualidade, a confiabilidade e a estabilidade dos ambientes tecnológicos e dos sistemas utilizados pelo Sebrae Bahia, em conformidade com os níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho e diretrizes estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

6.7.2. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente as políticas, normas e procedimentos de segurança da informação adotados pelo Sebrae Bahia, garantindo a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações, dados, sistemas e ambientes sob sua responsabilidade.

6.7.3. A CONTRATADA será responsável pela adoção de medidas preventivas e corretivas necessárias à mitigação de riscos operacionais, à prevenção de incidentes de segurança da informação e à rápida recuperação dos serviços em caso de falhas ou indisponibilidades.

6.7.4. A execução dos serviços deverá observar as boas práticas reconhecidas de mercado em gestão de serviços de TIC (ITSM), governança, segurança da informação e continuidade de serviços, compatíveis com a criticidade dos ambientes e das atividades suportadas.

6.8. Governança, Coordenação e Representação da Contratada

6.8.1. A execução dos serviços objeto deste Termo de Referência ocorrerá sob coordenação, acompanhamento e governança da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC) do Sebrae Bahia, responsável pela gestão técnica do contrato, pela definição de diretrizes operacionais e pela fiscalização da execução contratual.

6.8.2. A CONTRATADA deverá designar um Preposto, sem ônus para a CONTRATANTE, que atuará como representante formal da empresa perante o Sebrae Bahia, sendo responsável pela interlocução institucional, pelo acompanhamento da execução contratual e pelo tratamento das questões administrativas, operacionais e contratuais relacionadas à prestação dos serviços.

6.8.3. O exercício da função de Preposto poderá ocorrer de forma presencial, remota ou híbrida, de maneira fixa ou eventual, conforme a organização da CONTRATADA e as necessidades da execução contratual, não caracterizando vínculo empregatício, subordinação direta ou ingerência do Sebrae Bahia sobre a gestão dos recursos humanos da empresa.

6.8.4. Toda comunicação operacional, técnica ou administrativa entre a CONTRATANTE e os profissionais da CONTRATADA deverá ocorrer por meio do preposto designado.

6.9. Gestão da Transição Contratual (Entrada e Saída)

6.9.1. A CONTRATADA deverá assegurar a adequada gestão da transição contratual, tanto no início quanto no encerramento da vigência do contrato, de modo a garantir a continuidade dos serviços, a preservação do conhecimento institucional e a mitigação de riscos operacionais ao Sebrae Bahia.

6.9.2. Transição de Entrada (Início da Vigência Contratual)

6.9.2.1. No início da vigência contratual, a CONTRATADA deverá promover a transição operacional de forma planejada, estruturada e coordenada com a UTIC, contemplando, no mínimo:

6.9.2.1.1. a absorção progressiva das atividades, processos e rotinas operacionais;

6.9.2.1.2. o alinhamento aos fluxos, ferramentas, procedimentos e padrões adotados pelo Sebrae Bahia;

6.9.2.1.3. o recebimento e a compreensão das informações técnicas, documentações, ambientes e sistemas necessários à execução dos serviços;

6.9.2.1.4. a apresentação do plano de transição, quando solicitado pela CONTRATANTE.

6.9.2.2. A transição de entrada deverá ocorrer sem prejuízo dos níveis mínimos de serviço contratados, sendo de responsabilidade integral da CONTRATADA a adoção das medidas necessárias para evitar descontinuidade, degradação de serviços ou impactos à operação institucional.

6.9.3. Do Período de Adaptação Operacional (PAO) e da Carência Inicial

6.9.3.1. Com o objetivo de assegurar uma transição estruturada, controlada e aderente às boas práticas de gestão de serviços de TIC, será instituído um Período de Adaptação Operacional (PAO), aplicável exclusivamente à fase inicial da vigência contratual, sem prejuízo da responsabilidade integral da CONTRATADA pela continuidade dos serviços.

6.9.3.2. O PAO terá duração de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços, após concluídas as atividades formais de transição de entrada, constituindo o Período de Carência Inicial para fins de aplicação dos efeitos financeiros dos indicadores de desempenho.

6.9.3.3. Durante o PAO, permanecerão ativos os mecanismos de fiscalização, acompanhamento e avaliação da execução contratual e dos indicadores de desempenho, não produzindo, contudo, efeitos financeiros decorrentes do eventual descumprimento dos indicadores durante os primeiros 90 (noventa) dias corridos, ressalvadas as hipóteses de falha grave previstas neste Termo de Referência e no **Anexo IX – Modelo de Gestão, Monitoramento e Desempenho de Recursos de TIC**.

6.9.3.3.1. Durante todo o Período de Carência Inicial de 90 (noventa) dias corridos, não serão aplicadas glosas decorrentes do eventual descumprimento dos indicadores de desempenho, ainda que os resultados apurados sejam inferiores aos níveis ou metas estabelecidos no **Anexo IX**.

6.9.3.3.2. A não aplicação de glosas durante o Período de Carência Inicial não exime a CONTRATADA da obrigação de cumprir os níveis de serviço, os indicadores de desempenho, os requisitos de qualidade, segurança, continuidade e demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

6.9.3.3.3. A partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia corrido, os indicadores de desempenho passarão a produzir efeitos financeiros integrais, com aplicação das

respectivas glosas e demais consequências previstas neste Termo de Referência e no **Anexo IX**, sem qualquer fator de tolerância ou redução decorrente do PAO.

6.9.3.3.3.1. A regra de carência prevista nos itens anteriores não afasta a possibilidade de aplicação das medidas e consequências previstas no **Anexo IX** para as hipóteses de falha grave, nos seus termos, quando caracterizadas.

6.9.3.3.4. O PAO não exime a CONTRATADA do dever de:

6.9.3.3.4.1. manter a continuidade da prestação dos serviços;

6.9.3.3.4.2. observar as políticas de segurança da informação e demais normas institucionais;

6.9.3.3.4.3. atender às demandas críticas e prioritárias;

6.9.3.3.4.4. cooperar com a fiscalização contratual.

6.9.3.3.5. Ao término do PAO, correspondente ao encerramento do Período de Carência Inicial, a CONTRATADA deverá estar em plena capacidade operacional, demonstrando domínio dos ambientes, processos, ferramentas, fluxos de atendimento e mecanismos de governança, de forma a atender integralmente às exigências contratuais e aos níveis de serviço estabelecidos.

6.9.3.3.6. A instituição do PAO não caracteriza flexibilização permanente das obrigações contratuais, tampouco implica renúncia ao direito de fiscalização, avaliação da execução, aplicação de glosas após o encerramento do Período de Carência Inicial ou adoção das medidas e sanções previstas neste Termo de Referência.

6.9.4. Transição de Saída (Encerramento ou Substituição da Contratada)

6.9.4.1. Ao término da vigência contratual, ou na hipótese de rescisão, substituição, não renovação ou encerramento antecipado do contrato, a CONTRATADA deverá cooperar plena e ativamente com o processo de transição de saída, assegurando a continuidade operacional e a transferência ordenada de conhecimento, sem prejuízo à operação institucional do Sebrae Bahia.

6.9.4.2. A CONTRATADA deverá iniciar o processo de transição de saída mediante notificação formal da CONTRATANTE, observada antecedência mínima de 60 (sessenta) dias corridos, sempre que aplicável.

6.9.4.3. Em até 5 (cinco) dias úteis após a notificação de término ou substituição, a CONTRATADA deverá apresentar à fiscalização contratual um Plano de Transição, contendo, no mínimo:

6.9.4.3.1. cronograma das atividades de transição e transferência de conhecimento;

6.9.4.3.2. relação dos profissionais envolvidos no processo;

6.9.4.3.3. metodologia de repasse de conhecimento (documentação, acompanhamento assistido, sessões técnicas);

6.9.4.3.4. relação das documentações, artefatos e registros produzidos no âmbito do contrato;

6.9.4.3.5. plano de devolução de ativos e revogação de acessos.

6.9.4.4. O Plano de Transição deverá ser aprovado pela fiscalização antes do início de sua execução.

6.9.4.5. Durante o período de transição, a CONTRATADA deverá assegurar:

6.9.4.5.1. a transferência organizada e completa de informações, documentações, registros, configurações, procedimentos e conhecimentos relacionados à execução dos serviços;

6.9.4.5.2. a atualização e entrega de relatórios, inventários, bases de conhecimento, manuais, scripts, automações e demais artefatos produzidos;

6.9.4.5.3. o apoio à continuidade operacional, conforme orientações da CONTRATANTE;

6.9.4.5.4. a finalização ou transferência formal dos chamados, incidentes e requisições em andamento, com orientações técnicas adequadas.

6.9.4.6. Os profissionais da CONTRATADA deverão permanecer executando normalmente suas atribuições durante todo o período de transição, assegurando o cumprimento dos níveis mínimos de serviço até o último dia de vigência contratual.

6.9.4.7. É vedado à CONTRATADA ou a seus profissionais:

6.9.4.7.1. reter, omitir ou dificultar o acesso a informações relevantes;

6.9.4.7.2. criar dependências técnicas indevidas;

6.9.4.7.3. excluir, ocultar ou alterar documentações, registros ou configurações sem autorização;

6.9.4.7.4. transferir dados ou informações do CONTRATANTE para ambientes ou dispositivos não autorizados.

6.9.4.8. A CONTRATADA deverá comprovar, ao final do processo de transição:

6.9.4.8.1. a devolução de todos os bens, equipamentos e dispositivos disponibilizados pela CONTRATANTE, bem como crachás, credenciais e demais recursos que estejam sob guarda ou utilização da CONTRATADA;

6.9.4.8.2. a revogação de todos os acessos lógicos aos sistemas, redes e ambientes do CONTRATANTE;

6.9.4.8.3. a exclusão segura de dados e informações do CONTRATANTE armazenados sob sua responsabilidade, em conformidade com a legislação de proteção de dados.

6.9.4.9. A conclusão da transição de saída estará condicionada à emissão de Termo de Aceite pela fiscalização contratual, atestando a execução satisfatória da transferência de conhecimento e a inexistência de pendências operacionais.

6.9.4.10. As atividades de transição de saída e transferência de conhecimento constituem obrigação contratual da CONTRATADA, não ensejando qualquer ônus adicional ao Sebrae Bahia, considerando-se já remuneradas pelos valores pagos durante a vigência do contrato.

6.9.4.11. O descumprimento das obrigações previstas neste item caracterizará inexecução contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções, glosas e penalidades previstas neste Termo de Referência e no contrato.

6.9.4.12. As disposições deste item aplicam-se, no que couber, aos casos de substituição de profissionais durante a vigência contratual, devendo ser assegurada a adequada transferência de conhecimento entre o profissional substituído e seu sucessor, em período mínimo de sobreposição definido pela CONTRATANTE.

6.10. Gestão de Riscos Tecnológicos

6.10.1. A execução dos serviços deverá observar os riscos tecnológicos identificados na Matriz de Riscos constante do **Anexo X**, cabendo à CONTRATADA adotar as medidas preventivas, corretivas e mitigatórias necessárias à adequada gestão dos riscos associados à prestação dos serviços.

6.10.2. A CONTRATANTE poderá, no âmbito da gestão contratual, revisar, atualizar ou complementar a Matriz de Riscos, de forma justificada, visando o aprimoramento contínuo da governança e da segurança dos serviços prestados.

6.10.3. A ocorrência de eventos de risco não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais, especialmente quanto à continuidade dos serviços, à segurança da informação e ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

6.10.4. Plano de Tratamento e Resposta a Riscos Tecnológicos

6.10.4.1. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar à CONTRATANTE, com base na Matriz de Riscos Tecnológicos constante do **Anexo X**, o Plano de Tratamento e Resposta a Riscos Tecnológicos, contemplando, no mínimo, os riscos classificados como de nível Alto ou Crítico.

6.10.4.2. O plano deverá ser desenvolvido durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) e apresentado ao seu término, como condição para validação da plena capacidade operacional da CONTRATADA.

6.10.4.3. O conteúdo, os requisitos mínimos, a estrutura e os critérios de avaliação do plano encontram-se definidos no **Anexo X** deste Termo de Referência.

6.10.4.4. A CONTRATANTE realizará a análise do plano apresentado, podendo aprová-lo, aprová-lo com ressalvas ou rejeitá-lo, mediante justificativa técnica, devendo a CONTRATADA realizar os ajustes eventualmente solicitados.

6.10.4.5. Após aprovado, o plano passará a integrar os instrumentos de governança da execução contratual, devendo ser observado pela CONTRATADA durante toda a vigência do contrato.

6.10.4.6. A elaboração, atualização e execução do plano são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não caracterizando ingerência da CONTRATANTE sobre a gestão interna de seus recursos.

7. MODELO DE MEDIÇÃO, AVALIAÇÃO E PAGAMENTO

7.1. Modelo de Medição dos Serviços Prestados

7.1.1. A medição dos serviços prestados no âmbito deste contrato será realizada com base na efetiva prestação dos serviços, considerando a alocação efetiva dos perfis profissionais, a execução das atividades previstas, a disponibilidade operacional necessária à prestação e o atingimento dos níveis mínimos de serviço e resultados esperados, conforme definido neste Termo de Referência e em seus anexos.

7.1.2. O modelo de medição adotado não se caracteriza como medição por homem-hora, posto de trabalho ou controle individual de jornada, estando fundamentado na entrega contínua dos serviços contratados, na disponibilidade da força de trabalho alocada e no cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.

7.1.3. A medição dos serviços será realizada com base na efetiva prestação dos serviços no período de referência, no cumprimento dos níveis mínimos de serviço, nos resultados entregues e na disponibilidade operacional necessária à execução do objeto, não sendo suficiente, para fins de medição ou pagamento, a mera alocação ou disponibilização de profissionais.

7.1.4. Para fins de medição mensal, considerar-se-á:

7.1.4.1. a alocação regular dos perfis profissionais previstos na tabela de especificação do objeto;

7.1.4.2. a execução das atividades compatíveis com cada perfil e domínio técnico;

7.1.4.3. o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA);

7.1.4.4. a inexistência de não conformidades relevantes não sanadas no período.

7.1.5. A medição dos serviços será realizada mensalmente pela CONTRATANTE, por meio da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC), com base em:

7.1.5.1. relatórios de execução apresentados pela CONTRATADA conforme definido no **Anexo IX**;

7.1.5.2. registros operacionais dos sistemas de apoio utilizados;

7.1.5.3. evidências documentais da prestação dos serviços;

7.1.5.4. indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço contratados.

7.1.6. A eventual indisponibilidade de profissional, quando não substituída e não compensada por mecanismos internos da CONTRATADA, será considerada para fins de ajuste proporcional da medição, conforme os critérios de desconto e pagamento definidos neste Termo de Referência.

7.1.7. A medição dos serviços observará o princípio da proporcionalidade, de modo que:

7.1.7.1. a entrega integral dos serviços e o cumprimento dos SLAs ensejarão a medição plena do período;

7.1.7.2. falhas, descumprimentos ou indisponibilidades relevantes poderão ensejar glosas, ajustes ou penalidades, conforme previsto neste instrumento.

7.1.8. A medição dos serviços não gera, em nenhuma hipótese, direito adquirido à manutenção de quantitativos, perfis ou formas de execução, permanecendo a CONTRATANTE autorizada a ajustar a alocação dos recursos dentro dos limites contratuais, conforme suas necessidades institucionais.

7.1.9. O detalhamento dos indicadores, métricas, critérios objetivos de avaliação, tempos de resposta, níveis mínimos de serviço e impactos financeiros decorrentes do descumprimento será definido nos respectivos Acordos de Nível de Serviço (SLA), por domínio técnico.

7.1.10. A medição e a avaliação dos serviços deverão considerar, sempre que aplicável, a ocorrência de eventos de risco previstos na Matriz de Riscos Tecnológicos (**Anexo X**), bem como a efetividade das ações adotadas pela CONTRATADA para sua mitigação, podendo tais elementos subsidiar a aplicação de glosas, ajustes ou penalidades contratuais.

7.2. Critérios de Aceite e Rejeição dos Serviços

7.2.1. O aceite dos serviços prestados no âmbito deste contrato estará condicionado à comprovação da efetiva prestação dos serviços no período de referência, à execução adequada das atividades contratadas, à disponibilidade efetiva dos perfis profissionais alocados, quando necessária à execução, e ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

7.2.2. O aceite dos serviços terá natureza técnica e gerencial, não se confundindo com controle de jornada, avaliação individual de desempenho ou validação de atividades específicas por profissional, sendo realizado com base no resultado global da prestação dos serviços no período avaliado.

7.2.3. Para fins de aceite mensal, serão considerados, de forma cumulativa:

7.2.3.1. a manutenção da disponibilidade da força de trabalho alocada, observadas as

regras de continuidade e substituição previstas neste Termo de Referência;

7.2.3.2. a execução das atividades compatíveis com os perfis profissionais e domínios técnicos contratados;

7.2.3.3. o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA);

7.2.3.4. a inexistência de não conformidades graves ou reincidentes não sanadas no período de referência.

7.2.4. O aceite mensal dos serviços será formalizado pela Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC), mediante a emissão do Termo de Aceite, após a apuração da medição e a validação dos documentos, relatórios e evidências pertinentes à efetiva prestação dos serviços no período de referência, com base:

7.2.4.1.nos relatórios mensais de execução apresentados pela CONTRATADA;

7.2.4.2.nas evidências técnicas e operacionais disponíveis;

7.2.4.3.nos registros dos sistemas de apoio utilizados;

7.2.4.4.nos indicadores e métricas definidos contratualmente.

7.2.5. Serão passíveis de rejeição total ou parcial dos serviços, para fins de medição e pagamento:

7.2.5.1. o descumprimento dos níveis mínimos de serviço contratados;

7.2.5.2. a indisponibilidade relevante de profissionais sem adoção de mecanismos de compensação ou substituição acordados;

7.2.5.3. a execução inadequada, incompleta ou em desacordo com as diretrizes técnicas estabelecidas;

7.2.5.4. a ocorrência de falhas críticas que comprometam a continuidade, a segurança da informação ou a qualidade dos serviços;

7.2.5.5. a não correção de não conformidades apontadas dentro dos prazos definidos.

7.2.6. A rejeição dos serviços ensejará:

7.2.6.1.glosa proporcional no faturamento mensal;

7.2.6.2.aplicação de penalidades contratuais, quando cabível;

7.2.6.3.exigência de plano de ação corretivo;

7.2.6.4.adoção de outras medidas previstas neste Termo de Referência e no contrato.

7.2.7. Sempre que possível, a rejeição parcial deverá ser precedida de notificação formal à CONTRATADA, com indicação objetiva das não conformidades identificadas e concessão de prazo razoável para saneamento, observados os impactos operacionais e os níveis de criticidade.

7.2.8. A correção tempestiva das não conformidades poderá ensejar o aceite posterior dos serviços, total ou parcial, conforme critérios definidos nos SLAs e na gestão contratual, sem prejuízo de eventuais ajustes financeiros aplicáveis ao período.

7.2.9. O aceite dos serviços não exime a CONTRATADA de responsabilidade por falhas identificadas posteriormente, tampouco impede a adoção de medidas corretivas, glosas ou penalidades relativas a períodos anteriores, quando comprovadas.

7.3. Indicadores de Desempenho e Níveis Mínimos de Serviço (SLAs)

7.3.1. A execução dos serviços objeto deste Termo de Referência será acompanhada e avaliada por meio de Indicadores de Desempenho e Níveis Mínimos de Serviço (Service Level Agreements – SLAs), definidos com o objetivo de assegurar a qualidade, a continuidade, a previsibilidade e a

eficiência da prestação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

7.3.2. Os SLAs constituem instrumentos de gestão e governança contratual, voltados à avaliação do desempenho global dos serviços prestados, não se confundindo com controle de jornada, metas individuais de profissionais ou fiscalização de atividades pontuais.

7.3.3. Os indicadores e níveis mínimos de serviço estão definidos:

7.3.3.1. por domínio técnico (Governança, Service Desk, Infraestrutura e Sistemas);

7.3.3.2. por tipo de serviço ou frente de atuação;

7.3.3.3. por criticidade e impacto institucional das demandas atendidas.

7.3.4. Os SLAs contemplam, no mínimo, indicadores relacionados a:

7.3.4.1. disponibilidade e continuidade dos serviços;

7.3.4.2. tempos de resposta e de solução;

7.3.4.3. qualidade técnica das entregas;

7.3.4.4. cumprimento de prazos e compromissos assumidos;

7.3.4.5. conformidade com requisitos técnicos, operacionais e de segurança da informação;

7.3.4.6. satisfação das áreas usuárias, quando aplicável.

7.3.5. Os níveis mínimos de serviço foram definidos de forma objetiva, mensurável e verificável, com critérios claros de apuração, periodicidade de medição e limites de tolerância, observadas as boas práticas de mercado em gestão de serviços de TIC (ITSM).

7.3.6. Os indicadores e respectivos níveis mínimos de serviço estão detalhados em **Anexo IX**, o qual integra este Termo de Referência para fins de gestão, fiscalização, medição e pagamento, podendo ser ajustado durante a execução contratual, desde que:

7.3.6.1. não haja alteração do objeto contratado;

7.3.6.2. sejam preservados os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e economicidade;

7.3.6.3. haja formalização por meio de instrumento contratual adequado.

7.3.7. O não atingimento dos níveis mínimos de serviço poderá ensejar:

7.3.7.1. aplicação de glosas proporcionais no faturamento mensal;

7.3.7.2. exigência de plano de ação corretivo;

7.3.7.3. aplicação de penalidades contratuais, quando cabível;

7.3.7.4. outras medidas previstas neste Termo de Referência e no contrato.

7.3.8. A apuração dos SLAs será realizada com base em:

7.3.8.1. relatórios mensais apresentados pela CONTRATADA;

7.3.8.2. registros dos sistemas de gestão de serviços, chamados ou demandas;

7.3.8.3. evidências técnicas e operacionais disponíveis;

7.3.8.4. validações realizadas pela UTIC, no exercício da fiscalização contratual.

7.3.9. Sempre que identificado desempenho abaixo dos níveis mínimos estabelecidos, a CONTRATADA deverá:

7.3.9.1. analisar as causas do desvio;

7.3.9.2. propor ações corretivas e preventivas;

7.3.9.3. implementar as medidas necessárias dentro dos prazos definidos pela CONTRATANTE, observada a criticidade do serviço afetado.

7.3.10. O atendimento aos SLAs não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela adequada execução dos serviços, tampouco impede a apuração de falhas, incidentes ou não conformidades identificadas fora do ciclo regular de medição.

7.3.11. Os SLAs deverão ser utilizados como instrumento de melhoria contínua, permitindo a evolução da qualidade dos serviços, o aperfeiçoamento dos processos e o fortalecimento da governança contratual ao longo da vigência do contrato.

7.3.12. Os indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço deverão ser interpretados em conjunto com os riscos tecnológicos mapeados na Matriz de Riscos Tecnológicos (**Anexo X**), de modo a permitir avaliação integrada da qualidade dos serviços, da exposição a riscos e da efetividade das ações de mitigação adotadas pela CONTRATADA.

7.4. Apuração de Resultados, Glosas e Ajustes Financeiros

7.4.1. A apuração dos resultados da execução contratual será realizada de forma mensal, com base na verificação do cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLAs), dos critérios de aceite e rejeição e das demais obrigações previstas neste Termo de Referência e em seus anexos.

7.4.2. A medição dos serviços prestados terá por finalidade:

7.4.2.1. avaliar o desempenho global da CONTRATADA;

7.4.2.2. verificar a conformidade da execução contratual;

7.4.2.3. subsidiar o faturamento mensal;

7.4.2.4. identificar desvios, falhas ou não conformidades;

7.4.2.5. orientar ações corretivas e de melhoria contínua.

7.4.3. A apuração dos resultados considerará, no mínimo:

7.4.3.1. os indicadores de desempenho e SLAs definidos para cada domínio técnico;

7.4.3.2. os registros dos sistemas de gestão de serviços, chamados ou demandas;

7.4.3.3. os relatórios mensais apresentados pela CONTRATADA;

7.4.3.4. as evidências técnicas e operacionais disponíveis;

7.4.3.5. as validações realizadas pela Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC), no exercício da fiscalização contratual.

7.4.4. O faturamento mensal estará condicionado à validação da medição dos serviços pela CONTRATANTE, podendo ser aplicado ajuste financeiro nos casos de descumprimento dos níveis mínimos de serviço, conforme os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

7.4.5. Das Glosas

7.4.5.1. As glosas correspondem à redução proporcional do valor a ser faturado, em decorrência do não atingimento dos níveis mínimos de serviço, da não conformidade das entregas ou do descumprimento de obrigações contratuais.

7.4.5.1.1. As glosas deverão observar os princípios da:

7.4.5.1.2. proporcionalidade;

7.4.5.1.3. razoabilidade;

7.4.5.1.4. objetividade;

7.4.5.1.5. vinculação direta ao desempenho aferido.

7.4.5.2. As glosas poderão ser aplicadas, dentre outras hipóteses, quando:

7.4.5.2.1. houver descumprimento de SLAs;

7.4.5.2.2. forem identificadas entregas rejeitadas ou não conformes;

7.4.5.2.3. ocorrer indisponibilidade injustificada dos serviços;

7.4.5.2.4. houver ausência de profissionais essenciais sem solução operacional adequada;

7.4.5.2.5. forem descumpridos prazos, requisitos técnicos ou obrigações contratuais relevantes.

7.4.5.3. Os critérios objetivos, percentuais máximos e limites de aplicação de glosas estão definidos no **Anexo IX**, o qual integra este Termo de Referência para fins de medição, faturamento e gestão contratual.

7.4.6. Dos Ajustes Financeiros

7.4.6.1. Além das glosas, poderão ser aplicados ajustes financeiros no faturamento mensal, decorrentes de:

7.4.6.1.1. variações quantitativas previstas contratualmente;

7.4.6.1.2. não substituição temporária de profissionais, quando assim definido pela CONTRATANTE;

7.4.6.1.3. adequações operacionais autorizadas;

7.4.6.1.4. outras situações expressamente previstas neste Termo de Referência.

7.4.6.2. Os ajustes financeiros não caracterizam penalidade, mas refletem a adequação do valor faturado à efetiva execução do objeto, conforme os parâmetros contratuais estabelecidos.

7.4.7. Do Processo de Apuração e Comunicação

7.4.7.1. Concluída a apuração mensal, a CONTRATANTE deverá:

7.4.7.1.1. registrar o resultado da medição;

7.4.7.1.2. comunicar formalmente à CONTRATADAS eventuais glosas ou ajustes aplicados;

7.4.7.1.3. disponibilizar as evidências que fundamentaram a apuração.

7.4.7.2. A CONTRATADA poderá apresentar manifestação técnica fundamentada sobre a apuração realizada, no prazo definido contratualmente, sem prejuízo da aplicação dos ajustes financeiros no faturamento correspondente.

7.4.7.3. A eventual apresentação de manifestação pela CONTRATADA não suspende a aplicação das glosas ou ajustes, salvo decisão expressa da CONTRATANTE após análise técnica.

7.4.7.4. A aplicação de glosas e ajustes financeiros não afasta:

7.4.7.4.1. a obrigação de correção das falhas identificadas;

7.4.7.4.2. a adoção de ações corretivas e preventivas;

7.4.7.4.3. a possibilidade de aplicação de penalidades administrativas, quando cabível.

7.4.7.5. O modelo de apuração de resultados, glosas e ajustes financeiros deverá ser utilizado como instrumento de controle, transparência e melhoria contínua, visando ao aprimoramento da qualidade dos serviços prestados e à eficiência da gestão contratual.

7.5. Forma, Periodicidade e Condições de Pagamento

7.5.1. O pagamento pelos serviços prestados no âmbito deste Termo de Referência estará condicionado à efetiva execução do objeto, à aderência aos níveis mínimos de serviço, ao cumprimento das obrigações contratuais e ao resultado da medição dos serviços, não se caracterizando, em nenhuma hipótese, pagamento automático, fixo ou desvinculado do desempenho.

7.5.1.1. O faturamento mensal somente poderá ser realizado após a conclusão da medição do período, a validação dos documentos e evidências pertinentes, a apuração de eventuais glosas ou ajustes e a emissão do respectivo Termo de Aceite ou instrumento formal equivalente pela CONTRATANTE, que constituirá condição para o faturamento e posterior pagamento dos serviços correspondentes ao período.

7.5.1.2. Para fins de faturamento, a CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com os documentos fiscais pertinentes, os relatórios previstos no **Anexo IX**, documentos e demais evidências exigidos neste Termo de Referência e nos instrumentos de gestão contratual, cabendo à CONTRATANTE realizar a respectiva conferência e validação.

7.5.2. O valor mensal a ser pago será apurado com base:

7.5.2.1. nos serviços efetivamente prestados no período de referência, considerando os perfis profissionais efetivamente alocados e os quantitativos aprovados e vigentes;

7.5.2.2. nos resultados da medição dos serviços prestados;

7.5.2.3. no cumprimento dos níveis mínimos de serviço e demais critérios de desempenho estabelecidos; e

7.5.2.4. na aplicação de eventuais glosas, ajustes ou descontos decorrentes de não conformidades, descumprimento de SLAs, indisponibilidades, ausência de profissionais ou falhas na execução dos serviços.

7.5.3. O pagamento não estará vinculado à mera disponibilização de profissionais, à ocupação de postos de trabalho, ao controle de jornada, à contagem de horas trabalhadas ou à permanência física dos profissionais, caracterizando-se como remuneração por serviços prestados e resultados alcançados, em consonância com a natureza da contratação.

7.5.4. A ocorrência de não conformidades técnicas, operacionais ou de desempenho poderá ensejar:

7.5.4.1. aplicação de glosas proporcionais ao impacto verificado;

7.5.4.2. redução do valor mensal devido;

7.5.4.3. retenção parcial do pagamento, até saneamento das irregularidades; ou

7.5.4.4. outras medidas previstas neste Termo de Referência e no contrato.

7.5.5. Na hipótese de afastamento de profissionais sem substituição temporária, quando assim definido pela CONTRATANTE, o valor correspondente ao período de ausência será descontado proporcionalmente do faturamento mensal, conforme critérios de medição e pagamento estabelecidos.

7.5.6. A apuração dos valores devidos considerará, ainda, a observância das condições pactuadas para:

7.5.6.1. substituições temporárias autorizadas;

7.5.6.2. adequações operacionais decorrentes do calendário institucional; e

7.5.6.3. demais condições de execução previstas neste Termo de Referência.

7.5.7. A aceitação dos serviços efetivamente prestados constitui condição indispensável para o faturamento e o pagamento, cabendo à CONTRATANTE manifestar-se quanto à conformidade da execução com base nos critérios técnicos, operacionais e de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência, mediante emissão do respectivo Termo de Aceite, sem que tal manifestação caracterize ingerência na gestão de pessoal da CONTRATADA.

7.5.8. As disposições deste item tratam exclusivamente das condições técnicas, operacionais e de desempenho que fundamentam o direito ao pagamento, não substituindo nem conflitando com os procedimentos administrativos, financeiros, prazos, exigências documentais e regras de conformidade, os quais serão disciplinados no contrato e nas normas internas aplicáveis do Sebrae Bahia.

7.5.8.1. As condições administrativas, financeiras, prazos, exigências documentais e procedimentos para faturamento e pagamento encontram-se disciplinadas em item específico deste Termo de Referência, devendo ser observadas de forma complementar às condições técnicas aqui estabelecidas.

7.6. Tratamento de Descontos, Penalidades Operacionais e Não Conformidades

7.6.1. Princípios Gerais

7.6.1.1. O tratamento de não conformidades, descontos e penalidades operacionais observará os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, objetividade, transparência e vinculação aos resultados efetivamente entregues, conforme os níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho e critérios de medição estabelecidos neste Termo de Referência.

7.6.1.2. As penalidades operacionais previstas neste item possuem natureza técnico-operacional e financeira, destinando-se à recomposição do equilíbrio da prestação do serviço, não se confundindo com sanções administrativas contratuais, que serão tratadas em capítulo próprio do contrato.

7.6.2. Da Caracterização das Não Conformidades

7.6.2.1. Considera-se não conformidade toda ocorrência em que a execução dos serviços não atenda, total ou parcialmente, às condições, requisitos, prazos, níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho ou demais obrigações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

7.6.2.2. As não conformidades serão classificadas, para fins de gestão e tratamento, em:

7.6.2.2.1. Leves: quando não impactarem de forma relevante a continuidade dos serviços ou os resultados esperados;

7.6.2.2.2. Moderadas: quando gerarem impacto pontual na qualidade, nos prazos ou nos níveis de serviço;

7.6.2.2.3. Graves: quando comprometerem a continuidade operacional, a segurança da informação, a disponibilidade dos serviços ou o atendimento institucional.

7.6.2.2.4. Caracteriza falha grave, para os efeitos deste Termo de Referência e de seus anexos, inclusive para a ressalva do item 6.9.3.3.1, a não conformidade classificada como Grave que: (I) resulte em indisponibilidade de sistema ou recurso crítico por período superior ao dobro do prazo de resolução aplicável; (II) comprometa a segurança da informação ou a proteção de dados pessoais; (III) decorra de ação ou omissão que implique perda de dados ou indisponibilidade não

recuperável; ou (IV) consista em ausência de alocação dos profissionais nos quantitativos contratados por período superior a 5 (cinco) dias úteis.

7.6.2.2.5. As não conformidades Graves ensejam, cumulativamente aos descontos aplicáveis, a exigência imediata de plano de ação corretivo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, e a produção de efeitos financeiros ainda que verificadas durante o Período de Carência Inicial.

7.6.2.2.6. As não conformidades Moderadas ensejam plano de ação corretivo quando reincidentes no mesmo trimestre; as Leves são objeto de registro e monitoramento.

7.6.3. Apuração e Registro das Não Conformidades

7.6.3.1. As não conformidades serão apuradas pela CONTRATANTE com base nos registros operacionais, relatórios de execução, evidências técnicas, indicadores de desempenho e demais instrumentos de medição previstos neste Termo de Referência.

7.6.3.2. A CONTRATADA será formalmente cientificada da não conformidade apurada, com a indicação objetiva do fato, do indicador afetado, do impacto identificado e do período de ocorrência.

7.6.3.3. Sempre que cabível, será oportunizado à CONTRATADA apresentar esclarecimentos técnicos ou evidências complementares, sem prejuízo da aplicação imediata dos mecanismos de desconto ou glosa previstos.

7.6.4. Dos Descontos e Glosas Financeiras

7.6.4.1. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço, das metas de desempenho ou das obrigações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência ensejará a aplicação de descontos financeiros automáticos, apurados de forma objetiva, mensurável e verificável, conforme os critérios, fórmulas e parâmetros definidos nos anexos contratuais, sendo tais descontos proporcionais à gravidade, à recorrência e ao impacto do resultado não entregue, e diretamente vinculados à efetiva inexecução ou execução inadequada do serviço.

7.6.4.2. Os descontos poderão incidir, conforme o caso:

7.6.4.2.1. sobre o valor mensal faturado;

7.6.4.2.2. sobre o valor do item, perfil ou serviço afetado;

7.6.4.2.3. ou sobre a parcela correspondente ao período de não conformidade.

7.6.4.3. A aplicação de descontos e glosas independe da caracterização de culpa ou dolo da CONTRATADA, estando vinculada exclusivamente à não entrega do nível de serviço contratado, nos termos do modelo de medição estabelecido.

7.6.5. Ações de Controle Operacionais

7.6.5.1. Além dos descontos financeiros, a reincidência de não conformidades ou o descumprimento reiterado de obrigações técnicas poderá ensejar a aplicação de penalidades operacionais, tais como:

7.6.5.1.1. exigência de plano de ação corretivo;

7.6.5.1.2. reforço de equipe ou ajuste de alocação, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

7.6.5.1.3. intensificação da fiscalização e do monitoramento operacional.

7.6.5.2. As ações de controle operacionais não possuem natureza punitiva, mas corretiva e preventiva, visando à recomposição da qualidade dos serviços e à mitigação de riscos operacionais.

7.6.6. Relação com Sanções Administrativas

7.6.6.1. A aplicação de descontos, glosas ou penalidades operacionais não impede, quando caracterizada a gravidade, reincidência ou inadimplemento relevante, a adoção das sanções administrativas previstas no contrato e no Regulamento de Licitações e Contratos do Sebrae.

7.6.6.2. As sanções administrativas observarão o devido processo, o contraditório e a ampla defesa, sendo tratadas em instrumento próprio.

7.6.7. Transparência e Rastreabilidade

7.6.7.1. Todos os descontos, glosas, penalidades operacionais e não conformidades deverão ser devidamente registrados, documentados e rastreáveis, compondo o histórico de execução contratual e subsidiando a gestão, a fiscalização e as decisões da CONTRATANTE.

8. DO PROVISIONAMENTO

8.1. Com vistas a oferecer garantia ao cumprimento das obrigações trabalhistas, o SEBRAE/BA realizará o provisionamento de parcela relativa ao pagamento dos encargos trabalhistas decorrentes da prestação continuada dos serviços com dedicação exclusiva de profissionais, que será destacada da fatura mensal do contrato e depositada pela CONTRATANTE em conta vinculada, doravante denominada conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, aberta em nome da CONTRATADA.

8.2. Os valores cotados pela CONTRATADA em moeda corrente nacional serão depositados, mês a mês, em uma conta bancária de poupança, a ser aberta no Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, com a seguinte titularidade: "**Contrato SEBRAE X Empresa Vencedora**".

8.3. A Conta bancária efetuará movimentações de saque e/ou retirada com a autorização prévia do SEBRAE e só poderá receber depósitos das parcelas de provisionamento.

8.4. O saldo existente na referida conta será utilizado para pagamento das parcelas rescisórias trabalhistas, a qualquer tempo durante a vigência do contrato.

8.5. Em sendo a referida conta específica para provisionamento de parcelas, não poderá ser objeto de bloqueio judicial, excetuando aqueles que decorram da execução desta contratação.

8.6. A CONTRATANTE promoverá o provisionamento das verbas relativas aos seguintes encargos sociais e trabalhistas que incidem sobre os custos da prestação de serviços terceirizados, conforme constem na Planilha de Formação de Preços da empresa vencedora do certame:

8.6.1. Férias;

8.6.2. Aviso Prévio trabalhado;

8.6.3. 1/3 de férias (Constitucional);

8.6.4. Aviso prévio indenizado;

8.6.5. FGTS s/ aviso prévio;

8.6.6. Reflexos no aviso prévio indenizado;

8.6.7. Multa de FGTS;

8.6.8. Indenização adicional;

8.6.9. 13º salário (Gratificação Natalina).

8.7. A empresa contratada poderá solicitar a autorização do contratante para utilizar os valores da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos no subitem 8.6 ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados da prestadora,

decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato e relativas a prestação de serviços disponibilizados para este CONTRATANTE.

8.7.1. Para a liberação dos recursos em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato, a empresa deverá apresentar ao contratante os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.

8.7.2. Após a confirmação da ocorrência da situação que ensejou o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, o contratante expedirá a autorização para a movimentação dos recursos creditados em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação e a encaminhará à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

8.7.3. A autorização de que trata o item 8.7, deverá especificar que a movimentação será exclusiva para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

8.8. A empresa deverá apresentar ao contratante, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

8.9. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação será liberado à empresa no momento do encerramento do contrato, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

8.10. Comprovando-se que a empresa CONTRATADA nomeou a penhora os valores constantes da referida conta bancária, para litígio estranho a execução deste contrato, responderá por perdas e danos, na proporção do dobro do saldo total do constante da conta, acrescido de juros de mora e atualização monetária, calculados até a data do efetivo pagamento.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Quanto à Qualidade

9.1.1. Executar integralmente o objeto contratado, em conformidade com este Termo de Referência, seus anexos, a proposta apresentada e as ordens de serviço emitidas pela CONTRATANTE.

9.1.2. Assegurar que os serviços sejam prestados com qualidade, eficiência, continuidade, segurança da informação e aderência às boas práticas de mercado em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

9.1.3. Assegurar a continuidade da prestação dos serviços, independentemente de afastamentos, férias, licenças ou substituições de profissionais, adotando mecanismos internos de gestão e retaguarda.

9.2. Quanto aos Profissionais Alocados

9.2.1. Disponibilizar profissionais com qualificação compatível com os perfis profissionais definidos neste Termo de Referência e em seus anexos, observados os requisitos técnicos, as atribuições e os níveis de senioridade estabelecidos.

9.2.2. Submeter previamente à validação da CONTRATANTE a indicação dos profissionais a serem alocados, exclusivamente quanto à aderência técnica aos requisitos do perfil, sem caracterizar ingerência na gestão de pessoal da CONTRATADA.

9.2.3. Garantir a substituição definitiva de profissionais que apresentem desempenho

insatisfatório, inadequação técnica ou conduta incompatível com a execução do contrato, mediante solicitação fundamentada da CONTRATANTE.

9.2.4. Assumir integral responsabilidade pela gestão administrativa, técnica, operacional e trabalhista de seus profissionais, não se caracterizando, em qualquer hipótese, vínculo empregatício, subordinação direta ou solidariedade entre o Sebrae Bahia e os profissionais alocados.

9.3. Quanto ao Prazo

9.3.1. Atender às solicitações, ordens de serviço e demandas da CONTRATANTE nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência e nos respectivos Acordos de Nível de Serviço (SLAs).

9.3.2. Justificar formalmente eventuais impossibilidades de atendimento a prazos ou demandas específicas, sujeitando-se à avaliação da CONTRATANTE e às medidas previstas neste instrumento.

9.4. Quanto ao Suporte e à Interlocução

9.4.1. Designar e manter Preposto e Supervisor Operacional, conforme definido neste Termo de Referência, responsáveis pela interlocução institucional, coordenação técnica e acompanhamento da execução dos serviços, admitida a acumulação das duas funções por um mesmo profissional, desde que distinto dos profissionais alocados e atenda aos requisitos e atribuições estabelecidos para ambas as funções e assegure o adequado desempenho das respectivas responsabilidades.

9.4.1.1. O Preposto e o Supervisor Operacional poderão ser o mesmo profissional, não sendo exigida dedicação exclusiva para o exercício dessas funções, desde que seja assegurada a disponibilidade necessária ao adequado acompanhamento da execução contratual e ao cumprimento das atribuições previstas neste Termo de Referência.

9.4.1.2. As funções de Preposto e Supervisor Operacional constituem atividades de gestão, coordenação e representação da CONTRATADA, não constituindo perfis profissionais integrantes do quantitativo de profissionais alocados para a execução técnica dos serviços e não ensejando faturamento específico à CONTRATANTE, devendo seus custos ser considerados na composição do preço contratado.

9.4.2. Compete ao Supervisor Operacional apresentar relatórios operacionais, técnicos e gerenciais, nos prazos e formatos definidos pela CONTRATANTE, incluindo informações sobre execução dos serviços, indicadores de desempenho, níveis de serviço e não conformidades.

9.4.3. Compete ao Preposto manter canais de comunicação eficazes com a CONTRATANTE, assegurando resposta tempestiva às demandas operacionais, administrativas e técnicas.

9.5. Quanto às Obrigações Trabalhistas, Previdenciárias e Fiscais

9.5.1. Efetuar, rigorosamente em dia, o pagamento das remunerações devidas aos seus profissionais, bem como o recolhimento de todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução contratual.

9.5.2. Manter sob sua exclusiva responsabilidade todos os custos relacionados à execução dos serviços que lhe forem atribuídos, incluindo salários, encargos, benefícios, exames médicos, seguros, treinamentos, tributos e demais despesas operacionais de sua responsabilidade, ressalvados os equipamentos e recursos tecnológicos disponibilizados pela CONTRATANTE nos termos deste Termo de Referência.

9.5.3. Apresentar à CONTRATANTE, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a documentação comprobatória do adimplemento de suas obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, nos termos estabelecidos neste Termo de Referência.

9.6. Quanto à Sustentabilidade, Ética e Conformidade

9.6.1. Manter, durante toda a vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação.

9.6.2. Cumprir integralmente a legislação trabalhista, previdenciária, fiscal, ambiental e de segurança e saúde no trabalho aplicável.

9.6.3. Observar os princípios da ética, integridade, transparência e conformidade, em aderência ao Código de Ética do Sistema Sebrae e às diretrizes institucionais aplicáveis.

9.6.4. Cumprir as políticas de segurança da informação, confidencialidade e proteção de dados do Sebrae Bahia, responsabilizando-se por eventuais incidentes decorrentes de falhas sob sua responsabilidade.

9.7. Quanto à Responsabilidade por Danos e Indenizações

9.7.1. Indenizar o Sebrae Bahia por quaisquer condenações, custos, encargos ou despesas decorrentes de reclamações trabalhistas, previdenciárias ou fiscais ajuizadas por seus empregados ou ex-empregados, ainda que após o término da vigência contratual.

9.7.2. Responder por danos materiais, morais ou operacionais causados ao Sebrae Bahia ou a terceiros em decorrência de atos ou omissões de seus profissionais, sem prejuízo das demais medidas contratuais cabíveis.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Obrigações Gerais

10.1.1. Cumprir e fazer cumprir as disposições deste Termo de Referência, de seus anexos e do contrato a ser celebrado, observadas as normas internas e o Regulamento de Licitações e Contratos do Sebrae.

10.1.2. Disponibilizar à CONTRATADA as informações institucionais, diretrizes operacionais e orientações técnicas necessárias à adequada execução dos serviços, respeitados os limites da fiscalização contratual.

10.2. Obrigações Relativas ao Pagamento

10.2.1. Efetuar o pagamento à CONTRATADA pelos serviços efetivamente prestados, aceitos e medidos, nos prazos, condições e critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

10.2.2. O pagamento estará condicionado à regularidade da execução contratual, ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço, à inexistência de pendências administrativas e à conformidade da documentação fiscal apresentada.

10.2.3. A CONTRATANTE não se responsabiliza por custos, encargos, tributos ou obrigações de qualquer natureza não previstos neste Termo de Referência ou decorrentes de gestão interna da CONTRATADA.

10.3. Obrigações Relativas à Definição e Acompanhamento dos Serviços

10.3.1. Definir, quando da solicitação de serviços ou alocação inicial de profissionais, os perfis técnicos, as atribuições, os domínios de atuação, as prioridades e os resultados esperados, em conformidade com este Termo de Referência e seus anexos.

10.3.2. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, por meio da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC), limitando-se à verificação do cumprimento do objeto, dos níveis de serviço e dos resultados contratados, sem ingerência na gestão de pessoal da CONTRATADA.

10.3.3. Manifestar-se tempestivamente quanto à validação técnica dos profissionais indicados pela CONTRATADA, exclusivamente quanto à aderência aos requisitos dos perfis profissionais estabelecidos.

10.4. Obrigações Relativas a Viagens a Serviço

10.4.1. Autorizar previamente, quando caracterizada a necessidade institucional, a realização de viagens a serviço por profissionais da CONTRATADA, definindo finalidade, local, período e condições gerais da viagem.

10.4.2. O custeio das despesas decorrentes de viagens eventualmente autorizadas pela CONTRATANTE observará exclusivamente as normas institucionais vigentes do Sebrae Bahia aplicáveis a viagens e deslocamentos a serviço, não sendo devido qualquer reembolso ou indenização em desacordo com tais procedimentos.

10.4.3. Os valores de custeio das viagens observarão, como limite máximo, os valores praticados pelo Sebrae Bahia para seus empregados em viagens a serviço de natureza equivalente.

10.4.4. A CONTRATANTE não se responsabiliza por despesas realizadas sem autorização prévia, fora dos limites estabelecidos ou não vinculadas diretamente à viagem autorizada.

10.5. Obrigações Relativas à Prestação de Contas e Fiscalização

10.5.1. Analisar a prestação de contas apresentada pela CONTRATADA referente às despesas de viagens a serviço, observados os prazos, critérios e documentação exigidos neste Termo de Referência.

10.5.2. Exercer a fiscalização da execução contratual, podendo solicitar esclarecimentos, documentos, ajustes ou correções, sempre de forma motivada e dentro dos limites legais e contratuais.

10.5.3. Comunicar formalmente à CONTRATADA eventuais não conformidades identificadas na execução dos serviços, assegurando o contraditório e a ampla defesa, nos termos contratuais.

10.6. Limitações de Responsabilidade

10.6.1. A CONTRATANTE não assume, em nenhuma hipótese, responsabilidade solidária ou subsidiária por obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais ou comerciais da CONTRATADA, respondendo esta, exclusivamente, pelos encargos e obrigações decorrentes da execução contratual.

10.6.2. A atuação da CONTRATANTE no acompanhamento, fiscalização ou validação técnica não caracteriza ingerência na gestão de pessoal da CONTRATADA, tampouco vínculo empregatício ou subordinação direta.

11. DA AUTONOMIA TÉCNICA E ADMINISTRATIVA DA CONTRATADA E DA AUSÊNCIA DE SUBORDINAÇÃO

11.1. A execução do objeto contratual observará o regime de prestação de serviços por empresa especializada, com total autonomia técnica e administrativa da CONTRATADA;

11.2. Da Ausência de Subordinação: Os profissionais alocados pela CONTRATADA para a execução dos serviços não possuem qualquer vínculo empregatício com o SEBRAE/BA, permanecendo sob a exclusiva subordinação jurídica, administrativa e disciplinar da CONTRATADA;

11.3. Da Figura do Preposto: A CONTRATADA deverá manter, durante todo o período de execução, um Preposto (Gestor Operacional) com poderes para:

11.3.1. Receber ordens, diretrizes e demandas da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC) do Sebrae e transmitir à sua equipe;

11.3.2. Controlar a assiduidade, pontualidade e escalas de trabalho;

11.3.3. Aplicar medidas disciplinares, advertências ou substituições de pessoal;

11.3.4. Orientar tecnicamente os profissionais sobre "como" executar as tarefas para atingir os SLAs.

11.4. Das Vedações ao Sebrae/BA: É expressamente vedado aos gestores e empregados do SEBRAE/BA:

11.4.1. Exercer poder diretivo direto sobre os profissionais da CONTRATADA, tais como dar ordens individuais de execução, cobrar horários ou aplicar sanções;

11.4.2. Selecionar ou entrevistar pessoalmente candidatos para as vagas da CONTRATADA (a avaliação deve ser documental, baseada nos perfis do TR);

11.4.3. Definir escalas de férias ou autorizar folgas dos terceirizados.

12. CONFIDENCIALIDADE, PROTEÇÃO DE DADOS E PROPRIEDADE DA INFORMAÇÃO

12.1. Confidencialidade das Informações

12.1.1. A CONTRATADA obriga-se a manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, dados, documentos, sistemas, códigos, credenciais, especificações técnicas, arquiteturas, processos, rotinas operacionais, estratégias institucionais e demais informações a que venha a ter acesso em razão da execução do objeto deste Termo de Referência, independentemente de sua forma de apresentação, meio de armazenamento ou natureza.

12.1.2. Para fins deste contrato, consideram-se informações confidenciais todas aquelas não públicas, estratégicas, sensíveis ou restritas do Sebrae Bahia, incluindo, mas não se limitando, a informações institucionais, administrativas, financeiras, operacionais, tecnológicas, comerciais, cadastrais, dados de usuários, clientes, parceiros, colaboradores e terceiros.

12.1.3. A obrigação de confidencialidade aplica-se tanto à CONTRATADA quanto aos profissionais por ela alocados, estendendo-se a prepostos, contratados, parceiros ou quaisquer terceiros que, direta ou indiretamente, participem da execução dos serviços.

12.1.4. As informações confidenciais somente poderão ser utilizadas para fins estritamente necessários à execução do objeto contratual, sendo vedada sua divulgação, reprodução, compartilhamento, cessão ou utilização para qualquer outro fim, sem autorização prévia e expressa do Sebrae Bahia.

12.1.5. A obrigação de confidencialidade permanecerá vigente durante toda a execução contratual e subsistirá mesmo após o término, rescisão ou extinção do contrato, independentemente do motivo, pelo prazo necessário à preservação dos interesses institucionais do Sebrae Bahia.

12.2. Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

12.2.1. A CONTRATADA deverá observar integralmente a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como as demais normas, diretrizes internas e boas práticas relacionadas à segurança da informação, privacidade e proteção de dados adotadas pelo Sebrae Bahia.

12.2.2. No âmbito da execução contratual, a CONTRATADA atuará na condição de Operadora de Dados, realizando o tratamento de dados pessoais exclusivamente de acordo com as instruções do Sebrae Bahia, que figura como Controlador, limitando-se às finalidades estritamente necessárias à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

12.2.3. A CONTRATADA compromete-se a adotar medidas técnicas, administrativas e organizacionais adequadas e proporcionais para proteger os dados pessoais sob sua responsabilidade contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, vazamento, divulgação indevida ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

12.2.4. É vedado à CONTRATADA utilizar os dados pessoais a que tenha acesso em razão da execução do contrato para finalidades diversas daquelas previstas neste Termo de Referência, bem como realizar o compartilhamento de tais dados com terceiros sem autorização prévia e formal do Sebrae Bahia, salvo nas hipóteses legalmente permitidas.

12.2.5. A CONTRATADA deverá assegurar que todos os profissionais por ela alocados estejam devidamente orientados, capacitados e comprometidos com o cumprimento das obrigações relacionadas à proteção de dados pessoais e à confidencialidade das informações, respondendo integralmente por eventuais descumprimentos praticados por seus empregados, prepostos e colaboradores.

12.2.6. O dever de confidencialidade estende-se a todos os empregados, prepostos e demais colaboradores da CONTRATADA que atuem direta ou indiretamente na prestação dos serviços, devendo a CONTRATADA obter, previamente ao início das atividades, o compromisso formal de sigilo por meio de termo específico.

12.2.7. A obrigação de confidencialidade permanecerá vigente durante toda a execução contratual e pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos após o término, rescisão ou extinção do contrato, independentemente do motivo, sem prejuízo das demais responsabilidades legais e contratuais aplicáveis.

12.3. Propriedade Intelectual e Uso das Informações

12.3.1. Todos os dados, informações, documentos, relatórios, registros, bases de dados, códigos-fonte, scripts, parametrizações, modelos, configurações, artefatos técnicos, rotinas, especificações e demais produtos intelectuais gerados, produzidos ou adaptados no âmbito da execução dos serviços constituem propriedade exclusiva do Sebrae Bahia, salvo disposição expressa em contrário.

12.3.2. A CONTRATADA reconhece que não adquire, em nenhuma hipótese, direitos de propriedade intelectual, industrial ou autoral sobre as informações, sistemas, bases de dados ou materiais do Sebrae Bahia aos quais tenha acesso, comprometendo-se a utilizá-los exclusivamente para execução do objeto contratual.

12.3.3. É vedada à CONTRATADA a reutilização, comercialização, cessão, divulgação ou aproveitamento, total ou parcial, dos produtos intelectuais, informações ou soluções desenvolvidas no âmbito deste contrato para outros clientes ou finalidades, sem autorização expressa do Sebrae Bahia.

12.3.4. O encerramento do contrato, por qualquer motivo, implicará a obrigação da CONTRATADA de devolver, excluir ou inutilizar, conforme orientação do Sebrae Bahia, todas as informações, dados e materiais sob sua guarda, assegurando que não permaneçam cópias, acessos ou registros indevidos.

12.4. Responsabilidades em Caso de Incidentes de Segurança

12.4.1. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao Sebrae Bahia a ocorrência ou suspeita de qualquer incidente de segurança da informação ou de dados pessoais, incluindo acessos indevidos, vazamentos, perda de dados, indisponibilidades relevantes ou falhas de segurança, ainda que não confirmadas.

12.4.2. A comunicação do incidente deverá conter, sempre que possível, informações sobre a natureza do evento, os dados potencialmente afetados, as medidas adotadas para contenção e mitigação dos impactos, bem como as ações corretivas em curso.

12.4.3. A CONTRATADA deverá cooperar integralmente com o Sebrae Bahia na investigação, contenção, mitigação e remediação de incidentes de segurança, fornecendo informações, registros, evidências e apoio técnico sempre que solicitado.

12.4.4. A ocorrência de incidentes de segurança decorrentes de falha, negligência, imprudência ou descumprimento das obrigações contratuais por parte da CONTRATADA poderá ensejar a aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência, sem prejuízo da responsabilização administrativa, civil ou legal cabível.

13. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão prestados, prioritariamente, na sede administrativa do Sebrae Bahia, localizada na **Rua Arthur de Azevedo Machado, nº 1.225, Edifício Civil Tower, Torre Cirrus, bairro Costa Azul, Salvador/BA, CEP 41760-000,** bem como em outros espaços institucionais situados no município de Salvador e na Região Metropolitana, conforme a organização administrativa e as necessidades operacionais da CONTRATANTE.

13.2. O Sebrae Bahia mantém, ainda, unidades regionais e agências de atendimento distribuídas em diversas localidades do Estado da Bahia, que poderão demandar, de forma eventual ou recorrente, atendimento presencial, suporte técnico, atividades de implantação, manutenção, sustentação, apoio operacional ou ações correlatas, diretamente relacionadas ao objeto deste contrato, incluindo, entre outras, as seguintes localidades e respectivos endereços:

13.2.1. Salvador e Região Metropolitana:

13.2.1.1. Espaço Colabore – Avenida ACM, nº 1.213, Parque da Cidade, Itaigara, Salvador/BA, CEP 41830-355;

13.2.1.2. Agência Itapagipe – Rua Direta do Uruguai, nº 753, Bahia Outlet Center, Lojas 134/135, bairro Uruguai, Salvador/BA, CEP 40450-210;

13.2.1.3. Agência Center Lapa – Shopping Center Lapa, 3º piso, Rua Portão da Piedade, nº 155, bairro Dois de Julho, Salvador/BA, CEP 40060-000;

13.2.1.4. Agência Camaçari – Rua do Migrante, s/n, Centro, CEDAP – Casa do Trabalho, Camaçari/BA, CEP 42800-210;

13.2.1.5. Agência Lauro de Freitas – Avenida Santos Dumont, nº 6.216, Shopping Estrada do Coco, Loja 101B, bairro Portão, Lauro de Freitas/BA, CEP 42712-740;

13.2.1.6. Agência Alagoinhas – Rua Dantas Bião, s/n, bairro Alagoinhas Velha, Alagoinhas/BA, CEP 48030-902.

13.2.2. Unidade Regional de Barreiras:

13.2.2.1. Rua Júnia Nogueira Farias, nº 268, Loteamento Jardim Bela Vista, bairro São Miguel, Barreiras/BA, CEP 47800-398.

13.2.3. Unidade Regional de Feira de Santana:

13.2.3.1. Avenida Governador João Durval Carneiro, nº 3.803, Salas 22 e 23, bairro São João, Feira de Santana/BA, CEP 44051-335;

13.2.3.2. Agência Euclides da Cunha – Rua Isaías Ferreira Canário, nº 123, Centro, Euclides da Cunha/BA, CEP 48500-000;

13.2.3.3. Agência Itaberaba – Avenida Rui Barbosa, nº 1.070, Edifício Jacinto Simões, andar térreo, DERBA, Centro, Itaberaba/BA, CEP 46880-000.

13.2.4. Unidade Regional de Ilhéus:

13.2.4.1. Avenida Osvaldo Cruz, nº 74, Edifício Premier Business Center, Loja 05, térreo, bairro Cidade Nova, Ilhéus/BA, CEP 45652-130;

13.2.4.2. Agência Itabuna – Avenida Comendador Firmino Alves, nº 260, Centro, Itabuna/BA, CEP 45600-185.

13.2.5. Unidade Regional de Jacobina:

13.2.5.1. Avenida Orlando Pires, nº 871, Centro, Jacobina/BA, CEP 44700-000;

13.2.5.2. Agência Senhor do Bonfim – Praça Dr. José Gonçalves, nº 322, Associação Comercial de Senhor do Bonfim, Centro, Senhor do Bonfim/BA, CEP 48970-000.

13.2.6. Unidade Regional de Juazeiro:

13.2.6.1. Avenida Carmela Dutra, nº 840, Centro, Juazeiro/BA, CEP 48903-530;

13.2.6.2. Agência Paulo Afonso – Rua São Francisco, nº 233, Centro, Paulo Afonso/BA, CEP 48601-270.

13.2.7. Unidade Regional de Santo Antônio de Jesus:

13.2.7.1. Avenida Vereador João Silva, nº 38, Centro, Santo Antônio de Jesus/BA, CEP 44430-072;

13.2.7.2. Agência Valença – Rua Barão de Jequiriçá, nº 297, Galeria Central, Centro, Valença/BA, CEP 45400-000.

13.2.8. Unidade Regional de Irecê:

13.2.8.1. Rua Régio Emília, nº 62, Praça Mário Dourado, Centro, Irecê/BA, CEP 44900-000;

13.2.8.2. Agência Seabra – Rua Horácio de Matos, nº 25, Salas 01 e 02, Centro, Seabra/BA, CEP 46900-000.

13.2.9. Unidade Regional de Teixeira de Freitas:

13.2.9.1. Avenida Presidente Getúlio Vargas, nº 4.155, bairro São Lourenço, Teixeira de Freitas/BA, CEP 45992-000;

13.2.9.2. Agência Porto Seguro – Praça ACM, nº 55, Centro, Porto Seguro/BA, CEP 45810-000;

13.2.9.3. Agência Eunápolis – Rua 5 de Novembro, nº 66, térreo, Centro, Eunápolis/BA, CEP 45820-040.

13.2.10. Unidade Regional de Vitória da Conquista:

13.2.10.1. Rua Coronel Gugé, nº 221, Centro, Vitória da Conquista/BA, CEP 45000-510;

13.2.10.2. Agência Brumado – Rua Marechal Deodoro da Fonseca, nº 89, térreo, Centro, Brumado/BA, CEP 46100-143;

13.2.10.3. Agência Guanambi – Avenida Barão do Rio Branco, nº 292, Centro, Guanambi/BA, CEP 46430-000;

13.2.10.4. Agência Itapetinga – Avenida Itarantim, nº 178, Centro, Itapetinga/BA, CEP 45700-000;

13.2.10.5. Agência Jequié – Rua Bertino Passos, nº 65B, Centro, Jequié/BA, CEP 45200-418.

13.3. O atendimento presencial nas unidades regionais e agências do interior ocorrerá mediante demanda formal da CONTRATANTE, observada a natureza das atividades, a criticidade dos serviços, os requisitos de segurança da informação e as disposições específicas relativas a deslocamentos e viagens a serviço previstas neste Termo de Referência.

13.4. A relação de localidades indicada neste item não possui caráter exaustivo ou limitativo, não restringindo a possibilidade de deslocamento de profissionais da CONTRATADA para outras localidades, municípios ou regiões, sempre que houver necessidade institucional devidamente justificada, observadas as regras de autorização, custeio e prestação de contas de viagens estabelecidas neste instrumento.

13.5. Os endereços das unidades, bem como a quantidade, denominação ou localização das unidades regionais e agências do Sebrae Bahia, poderão ser alterados a qualquer tempo, por conveniência administrativa, assim como novas localidades poderão ser criadas ou incorporadas, sem que isso

implique alteração do objeto contratual, direito a reequilíbrio econômico-financeiro, pagamento adicional ou prejuízo à execução dos serviços, desde que mantida a vinculação com as necessidades institucionais da CONTRATANTE.

14. PROPOSTA DE PREÇO

14.1. Para fins de formação do preço e definição da base territorial aplicável à prestação regular dos serviços, considera-se Salvador/BA como localidade principal de execução, sem prejuízo dos atendimentos presenciais eventuais em outras localidades, quando formalmente demandados pela CONTRATANTE, observadas as disposições deste Termo de Referência relativas a deslocamentos e viagens a serviço.

14.2. Do Valor Global Anual de Referência

14.2.1. O valor global anual de referência da contratação é de **R$ 39.901.685,40** (trinta e nove milhões, novecentos e um mil, seiscentos e oitenta e cinco reais e quarenta centavos), correspondente ao somatório dos custos mensais de referência de todos os perfis profissionais, multiplicados pelos respectivos quantitativos máximos e por 12 (doze) meses, conforme a Tabela Geral de Especificação dos Itens do Objeto constante deste Termo de Referência.

14.3. O critério de julgamento é o menor valor global, apresentado conforme tabela a seguir:

Tabela 2 - Modelo de Proposta de Preços e Valor Global Anual

CÓD. PERFIL	PERFIL PROFISSIONAL	(A) QTD. MAX.	(B) CUSTO MENSAL UNITÁRIO REF.[1] (R$)	(C) = (A) * (B) CUSTO MENSAL TOTAL REF.[1] (R$)	(D) CUSTO MENSAL UNITÁRIO PROP.[2] (R$)	(E) = (A) * (D) CUSTO MENSAL TOTAL PROP.[2] (R$)
TEC-GOV-01	Técnico de Governança de TIC – Junior	2	**8.754,23**	**17.508,46**		**0,00**
TEC-GOV-02	Técnico de Governança de TIC – Pleno	2	**11.681,66**	**23.363,32**		**0,00**
TEC-GOV-03	Técnico de Governança de TIC – Sênior	1	**17.871,76**	**17.871,76**		**0,00**
TECSUP-01	Técnico de Suporte ao Usuário de TI – Junior	2	**5.037,49**	**10.074,98**		**0,00**
TECSUP-02	Técnico de Suporte ao Usuário de TI – Pleno	3	**6.017,50**	**18.052,50**		**0,00**
TECSUP-03	Técnico de Suporte ao Usuário de TI – Sênior	5	**7.678,83**	**38.394,15**		**0,00**
TECMAN-01	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Júnior	2	**6.026,28**	**12.052,56**		**0,00**
TECMAN-02	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Pleno	3	**6.340,70**	**19.022,10**		**0,00**
TECMAN-03	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	5	**7.780,82**	**38.904,10**		**0,00**
ASUPCOMP-01	Analista de Suporte Computacional – Junior	7	**8.754,23**	**61.279,61**		**0,00**

ASUPCOMP-02	Analista de Suporte Computacional – Pleno	2	**11.681,66**	**23.363,32**		**0,00**
ASUPCOMP-03	Analista de Suporte Computacional – Sênior	1	**17.871,76**	**17.871,76**		**0,00**
TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	2	**6.026,28**	**12.052,56**		**0,00**
TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	2	**6.676,13**	**13.352,26**		**0,00**
TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	2	**9.057,13**	**18.114,26**		**0,00**
ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	2	**10.850,00**	**21.700,00**		**0,00**
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	2	**14.477,99**	**28.955,98**		**0,00**
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	1	**22.447,23**	**22.447,23**		**0,00**
ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior	2	**10.654,27**	**21.308,54**		**0,00**
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	2	**13.904,46**	**27.808,92**		**0,00**
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	2	**20.521,74**	**41.043,48**		**0,00**
ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	7	**10.035,21**	**70.246,47**		**0,00**
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	2	**15.803,13**	**31.606,26**		**0,00**
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	2	**21.822,50**	**43.645,00**		**0,00**
ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	2	**14.981,12**	**29.962,24**		**0,00**
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	2	**20.394,86**	**40.789,72**		**0,00**
ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	2	**31.017,47**	**62.034,94**		**0,00**
CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno	1	**27.051,24**	**27.051,24**		**0,00**
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	1	**34.778,29**	**34.778,29**		**0,00**
REDES-01	Especialista em Redes	1	**34.778,29**	**34.778,29**		**0,00**
MONIT-01	Especialista em Monitoramento	1	**34.778,29**	**34.778,29**		**0,00**
ARQSOF-02	Arquiteto de Software - Sênior	1	**37.774,72**	**37.774,72**		**0,00**

DESENV-01	Desenvolvedor de Software - Júnior	6	**14.111,36**	**84.668,16**		**0,00**
DESENV-02	Desenvolvedor de Software - Pleno	10	**22.377,40**	**223.774,00**		**0,00**
DESENV-03	Desenvolvedor de Software - Sênior	6	**32.248,31**	**193.489,86**		**0,00**
ANR-01	Analista de Negócios/Requisitos Júnior	4	**14.189,74**	**56.758,96**		**0,00**
ANR-02	Analista de Negócios/Requisitos Pleno	4	**19.504,66**	**78.018,64**		**0,00**
ANR-03	Analista de Negócios/Requisitos Sênior	4	**24.631,86**	**98.527,44**		**0,00**
ABI-01	Analista de BI Júnior	4	**15.784,02**	**63.136,08**		**0,00**
ABI-02	Analista de BI Pleno	4	**22.363,66**	**89.454,64**		**0,00**
ABI-03	Analista de BI Sênior	4	**28.980,68**	**115.922,72**		**0,00**
ADADOS-02	Administrador de Dados Pleno	4	**16.429,55**	**65.718,20**		**0,00**
ADADOS-03	Administrador de Dados Sênior	4	**23.580,59**	**94.322,36**		**0,00**
LDESENV	Líder Técnico de Desenvolvimento	4	**37.749,25**	**150.997,00**		**0,00**
GERPRO	Gerente de projetos de tecnologia da informação	2	**34.104,68**	**68.209,36**		**0,00**
CDADOS-01	Cientista de Dados Júnior	4	**17.441,65**	**69.766,60**		**0,00**
CDADOS-02	Cientista de Dados Pleno	4	**27.243,62**	**108.974,48**		**0,00**
CDADOS-03	Cientista de Dados Sênior	4	**38.707,22**	**154.828,88**		**0,00**
ARQDADOS-01	Arquiteto de Dados Júnior	4	**18.970,37**	**75.881,48**		**0,00**
ARQDADOS-02	Arquiteto de Dados Pleno	4	**27.965,50**	**111.862,00**		**0,00**
ARQDADOS-03	Arquiteto de Dados Sênior	4	**36.670,00**	**146.680,00**		**0,00**
IA-ENG-01	Engenharia de IA Júnior	4	**18.016,04**	**72.064,16**		**0,00**
IA-ENG-02	Engenharia de IA Pleno	4	**28.740,60**	**114.962,40**		**0,00**
IA-ENG-03	Engenharia de IA Sênior	4	**33.783,93**	**135.135,72**		**0,00**
TOTAL DE POSTOS		**170**				
VALOR TOTAL MENSAL (R$)				**3.325.140,45**		**0,00**
VALOR TOTAL ANUAL (R$)				**39.901.685,40**		**0,00**

[1] *Valor de referência da CONTRATANTE: salário-base × Fator K de referência, considerado o quantitativo máximo de cada perfil.*

[2] *Valor proposto pela licitante, calculado com o Fator K por ela apresentado, que pode ser distinto do de referência, desde que justificado por memória de cálculo e limitado a 3 (itens 14.7 e 14.8).*

14.4. A proposta deverá ser apresentada por perfil profissional ou função, conforme especificação constante na Tabela Geral de Especificação dos Itens do Objeto, contemplando, no mínimo, para cada perfil:

14.4.1. o salário-base mensal de referência;

14.4.2. a aplicação do Fator K correspondente;

14.4.3. o custo mensal unitário de cada perfil profissional, observado o quantitativo máximo estabelecido para cada perfil para fins de cálculo do valor global anual da proposta, sem prejuízo da previsão inicial de alocação e dos limites mínimo e máximo estabelecidos neste Termo de Referência.

14.5. O salário-base informado para cada perfil profissional não poderá ser inferior aos valores de referência estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos técnicos, os quais foram definidos com base em pesquisas salariais de mercado, referências oficiais e metodologias reconhecidas para a contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), não devendo tais valores ser confundidos com os pisos salariais ou demais valores de remuneração estabelecidos em instrumentos coletivos de trabalho vigentes.

14.6. Da Legislação Trabalhista e dos Benefícios

14.6.1. A licitante deverá considerar em sua proposta todos os encargos, benefícios e demais obrigações decorrentes da legislação e do instrumento coletivo aplicável, considerando a categoria profissional, a atividade econômica e a base territorial de Salvador/BA. Quantos aos salários de referência estabelecidos pela CONTRATANTE constituem parâmetros mínimos para elaboração e julgamento das propostas, devendo ser observado eventual piso salarial superior estabelecido pelo instrumento coletivo ou pela legislação aplicável.

14.6.2. Os percentuais de encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e tributários utilizados nas planilhas e anexos deste Termo de Referência possuem caráter referencial, cabendo à licitante definir, justificar e demonstrar, em sua proposta, os percentuais efetivamente aplicáveis à sua realidade.

14.6.3. A licitante poderá ajustar os percentuais e componentes constantes da planilha referencial, inclusive em razão de seu regime tributário, de benefícios ou incentivos fiscais legalmente aplicáveis, da incidência da CPRB ou da contribuição previdenciária patronal sobre a folha, desde que:

14.6.3.1. preserve a estrutura mínima de informações exigida pela CONTRATANTE;

14.6.3.2. observe os salários de referência e eventuais pisos superiores estabelecidos na legislação ou no instrumento coletivo aplicável;

14.6.3.3. considere os benefícios trabalhistas obrigatórios;

14.6.3.4. apresente memória de cálculo suficiente para demonstrar a formação e a exequibilidade dos preços; e

14.6.3.5. reflita integralmente os custos e obrigações necessários à execução do objeto.

14.6.4. A existência de incentivo, benefício ou regime tributário diferenciado não dispensa a licitante de informar os componentes da formação do preço, devendo os campos não incidentes ser apresentados com valor igual a zero e acompanhados da respectiva justificativa legal.

14.6.5. Na elaboração da proposta, a licitante deverá considerar os percentuais de contribuição previdenciária patronal e da Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta – CPRB, quando aplicável ao seu regime tributário, bem como os demais encargos, tributos e contribuições incidentes sobre a execução dos serviços, observando a legislação vigente na data de apresentação da proposta.

14.6.6. A licitante deverá considerar, ainda, as alterações legais já publicadas que possuam cronograma objetivo de produção de efeitos durante o período inicial estimado da contratação, incluindo a reoneração gradual da folha de pagamento estabelecida pela Lei nº 14.973, de 16 de setembro de 2024, que alterou a Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011.

14.6.7. A proposta deverá refletir a realidade fiscal, tributária, previdenciária e trabalhista da licitante, cabendo-lhe demonstrar, em sua memória de cálculo, os percentuais, as bases de cálculo, os períodos de vigência, os regimes de apuração e os fundamentos legais considerados.

14.6.8. As alterações legais já publicadas e com efeitos futuros previamente definidos deverão ser consideradas na formação da proposta, não constituindo, isoladamente, fato superveniente que gere direito automático à repactuação, à revisão ou ao reequilíbrio econômico-financeiro.

14.6.9. Permanecerá assegurada a análise de eventual pedido de recomposição quando demonstrada alteração superveniente, impacto efetivo não contemplado na proposta ou diferença material entre as premissas justificadamente adotadas e a incidência legal efetivamente aplicável durante a execução contratual.

14.6.10. Fator K

14.6.10.1. Para fins de formação da proposta, o Fator K calculado pela licitante deverá considerar os custos efetivamente necessários à execução dos serviços sob regime de dedicação exclusiva de profissionais, contemplando, quando aplicáveis, os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e tributários, os benefícios e as demais obrigações decorrentes da legislação e do instrumento coletivo de trabalho aplicável, considerando a categoria profissional, a atividade econômica e a base territorial de Salvador/BA.

14.6.10.2. O Fator K deverá refletir, de forma transparente, objetiva e comprovável:

14.6.10.2.1. os encargos sociais, trabalhistas e previdenciários;

14.6.10.2.2. os benefícios obrigatórios ou convencionais;

14.6.10.2.3. os tributos incidentes sobre a prestação dos serviços;

14.6.10.2.4. os custos administrativos, operacionais, de gestão, supervisão e coordenação;

14.6.10.2.5. as provisões decorrentes da conta-depósito vinculada;

14.6.10.2.6. os custos relacionados à cobertura de ausências e substituições;

14.6.10.2.7. os riscos inerentes à execução; e

14.6.10.2.8. a margem de remuneração da CONTRATADA.

14.6.10.3. A composição do Fator K deverá observar a realidade tributária da licitante, inclusive quanto à aplicação da CPRB, da contribuição previdenciária patronal sobre a folha, do ISS, do IBS e da CBS, quando legalmente incidentes no período considerado.

14.6.10.4. Os incentivos, benefícios, créditos tributários ou regimes diferenciados aplicáveis à licitante deverão ser refletidos na formação do preço, quando produzirem efeito direto e comprovável sobre os custos da contratação.

14.6.10.5. A licitante não estará vinculada à composição ou à metodologia utilizada pela CONTRATANTE para obtenção do Fator K de referência, permanecendo responsável pela consistência, suficiência e exequibilidade dos percentuais e valores apresentados.

14.7. Para fins de estimativa do valor de referência da contratação, será adotado o valor de Fator K indicado na tabela de custos e parâmetros de referência constante deste Termo de Referência e de seus anexos.

14.8. Admite-se a apresentação, pela licitante, de Fator K distinto do valor de referência, desde que:

14.8.1. seja devidamente justificado, mediante apresentação de memória de cálculo detalhada, evidenciando a compatibilidade do fator proposto com os custos efetivos da prestação dos

serviços; e

14.8.2. não seja superior a 3 (três), limite máximo aceito para fins de julgamento e contratação.

14.9. A proposta deverá considerar todos os valores elencados para todos os perfis profissionais previstos neste Termo de Referência. O valor global anual da proposta, para fins de julgamento, corresponderá à soma dos valores resultantes da multiplicação do custo mensal unitário de cada perfil pelo respectivo quantitativo máximo estabelecido neste Termo de Referência.

14.9.1. A apresentação de preços para todos os perfis previstos é obrigatória.

14.9.2. O valor global anual assim apurado constitui o valor de referência da proposta para fins de julgamento, não implicando obrigação de alocação imediata ou integral dos quantitativos previstos para cada perfil, sendo os pagamentos realizados conforme os quantitativos efetivamente alocados e os serviços efetivamente prestados, observados os valores unitários propostos e as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

14.10. O pagamento à CONTRATADA será realizado exclusivamente pelos serviços efetivamente prestados, conforme os critérios de medição, aceite, apuração de resultados e faturamento definidos neste Termo de Referência, observada a conformidade técnica, operacional e administrativa da execução contratual.

14.11. Na composição do preço proposto, deverão estar incluídos todos os custos diretos e indiretos necessários à execução dos serviços, tais como:

14.11.1. salários e encargos legais dos profissionais;

14.11.2. benefícios obrigatórios ou convencionais;

14.11.3. tributos, impostos, taxas e contribuições incidentes;

14.11.4. custos com insumos, ferramentas e demais recursos de responsabilidade da CONTRATADA necessários à prestação dos serviços;

14.11.5. custos de gestão, supervisão, coordenação e governança; e

14.11.6. demais despesas necessárias ao fiel cumprimento do objeto, não sendo admitida a cobrança posterior de quaisquer valores adicionais.

14.12. O critério de julgamento das propostas será o de menor preço global, observado o atendimento integral aos requisitos técnicos, operacionais e legais estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

14.13. A apresentação da proposta implica plena aceitação, por parte da licitante, de todas as condições, metodologias, critérios e parâmetros definidos neste Termo de Referência, não sendo admitidas propostas condicionadas, parciais ou em desacordo com as disposições aqui estabelecidas.

14.14. Da Comprovação da Composição e da Exequibilidade da Proposta

14.14.1. Para fins de análise da proposta e verificação de sua exequibilidade, a CONTRATANTE poderá solicitar à licitante provisoriamente vencedora a apresentação de memórias de cálculo, documentos e informações complementares que demonstrem a formação dos preços ofertados, inclusive quanto aos quantitativos considerados para cada perfil, salários, encargos sociais e trabalhistas, benefícios, tributos, provisões, custos indiretos e Fator K.

14.14.2. A licitante deverá, quando solicitada, apresentar a memória de cálculo do Fator K, com a identificação dos componentes considerados, respectivos percentuais e critérios utilizados para a composição dos custos indiretos, despesas administrativas, riscos e margem de lucro.

14.14.3. Para os componentes relacionados à mão de obra, poderão ser solicitados o instrumento coletivo de trabalho efetivamente aplicável, a tabela salarial adotada, as memórias de cálculo dos encargos sociais e trabalhistas, benefícios e provisões, bem como os critérios utilizados para

reposição de ausências e afastamentos.

14.14.4. Quanto aos tributos incidentes sobre a prestação dos serviços, a licitante deverá demonstrar, quando solicitado pela CONTRATANTE:

14.14.4.1. o regime tributário adotado;

14.14.4.2. os tributos considerados na formação do preço;

14.14.4.3. as respectivas alíquotas e bases de cálculo;

14.14.4.4. o regime previdenciário utilizado na composição dos custos, inclusive quanto à CPRB e à contribuição previdenciária patronal sobre a folha;

14.14.4.5. o enquadramento adotado para o ISS, inclusive quanto ao item da lista de serviços, ao município competente e à alíquota considerada;

14.14.4.6. a consideração de alterações legais já publicadas com efeitos durante o período inicial estimado da contratação;

14.14.4.7. os benefícios, incentivos, reduções ou regimes tributários diferenciados aplicáveis; e

14.14.4.8. os critérios considerados para o IBS e a CBS, quando aplicáveis ao período de execução.

14.14.5. As informações deverão ser acompanhadas de memória de cálculo e fundamentação suficiente para permitir a verificação da consistência, da compatibilidade e da exequibilidade dos preços ofertados.

14.14.6. A licitante deverá prestar os esclarecimentos e apresentar os documentos comprobatórios solicitados no prazo estabelecido pela CONTRATANTE, de modo a permitir a verificação da consistência, compatibilidade e exequibilidade dos valores ofertados.

14.14.7. A CONTRATANTE poderá submeter a proposta e a documentação apresentada pela licitante provisoriamente vencedora à análise de empresa especializada por ela contratada, que realizará a avaliação contábil, tributária, econômico-financeira e de exequibilidade da proposta, podendo emitir laudo técnico conclusivo, o qual subsidiará a análise e a decisão da CONTRATANTE quanto à aceitabilidade da proposta.

14.14.8. A empresa especializada responsável pela análise deverá observar, no tratamento e utilização das informações e documentos disponibilizados, a legislação aplicável à confidencialidade, ao sigilo e à proteção de dados, restringindo seu acesso e utilização exclusivamente às finalidades relacionadas à análise da proposta e à emissão do respectivo laudo.

14.15. Modelo de Planilha de Formação de Preços

14.15.1. O modelo de planilha de formação de preços disponibilizado neste Termo de Referência e em seus anexos possuem caráter meramente referencial, destinando-se a orientar as licitantes quanto à estrutura mínima de apresentação da proposta econômica e à composição dos custos associados à execução dos serviços.

14.15.2. O preenchimento da planilha de formação de preços, bem como a definição dos valores nela constantes, é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, cabendo-lhe verificar, revisar e ajustar todos os campos, fórmulas, parâmetros, premissas e cálculos necessários à correta composição de sua proposta.

14.15.3. Compete à licitante realizar todas as verificações necessárias para assegurar que os valores apresentados reflitam fielmente os custos envolvidos na execução dos serviços.

14.15.4. Eventuais inconsistências, omissões, erros de cálculo ou inadequações na planilha de

formação de preços não poderão ser imputados ao Sebrae Bahia, tampouco ensejar qualquer tipo de responsabilização da CONTRATANTE.

14.15.5. A utilização do modelo de planilha disponibilizado não exime a licitante da obrigação de conferir integralmente sua proposta, sendo vedada a alegação posterior de desconhecimento, equívoco ou indução a erro decorrente do uso do referido modelo.

14.15.6. Caso a licitante identifique necessidade de ajustes estruturais, correção de fórmulas ou adequações metodológicas na planilha de formação de preços, deverá realizar as adaptações necessárias, desde que preservada a estrutura mínima de informações exigidas para fins de análise e julgamento da proposta.

14.15.7. A eventual desclassificação de proposta decorrente de erro material, inconsistência de cálculo, descumprimento das regras de composição de custos ou apresentação de valores incompatíveis com as exigências deste Termo de Referência não gerará qualquer direito à correção posterior ou responsabilização do Sebrae Bahia, permanecendo integralmente sob responsabilidade da licitante a correta elaboração de sua proposta.

15. ALOCAÇÃO DOS RECURSOS

15.1. Os recursos orçamentários para fazer face às despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta das seguintes Atividades/Projetos e respectivas Ações:

15.1.1. Projeto: Gestão da Unidade de Tecnologia – **Ação:** Suporte à Infraestrutura;

15.1.2. Projeto: Gestão da Unidade de Tecnologia – **Ação:** *Servicedesk*;

15.1.3. Projeto: Gestão da Unidade de Tecnologia – **Ação:** Sustentação de Sistemas.

16. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

16.1. As despesas decorrentes desta contratação estão estimadas em valor anual máximo correspondente ao valor global anual da contratação, calculado com base nos quantitativos máximos estabelecidos para cada perfil profissional, constituindo-se tal estimativa em mera previsão dimensionada, não estando o Sebrae Bahia obrigado a executá-la em sua totalidade.

16.1.1. A estimativa orçamentária não confere à CONTRATADA qualquer direito à execução integral do valor previsto, tampouco ao pleito de indenizações, compensações financeiras ou reparações de qualquer natureza em razão da eventual não utilização total do montante estimado.

16.2. O valor orçamentário informado corresponde ao teto máximo anual de execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, observados os quantitativos previstos, os critérios de medição, os níveis mínimos de serviço e a efetiva demanda da CONTRATANTE.

16.3. O pagamento à CONTRATADA será realizado mensalmente, exclusivamente em relação aos serviços efetivamente prestados no período de referência, após a conclusão da medição, a validação dos documentos e evidências pertinentes e a emissão do respectivo Termo de Aceite pela CONTRATANTE, observados os valores efetivamente apurados, os eventuais ajustes e glosas e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

16.4. O pagamento será efetuado conforme os prazos, fluxos e procedimentos estabelecidos nas Instruções Normativas vigentes do Sebrae Bahia relativas à contratação, conformidade e pagamento de despesas, iniciando-se a contagem do prazo a partir do lançamento da Nota Fiscal/Fatura no sistema corporativo, desde que o processo esteja em conformidade.

16.4.1. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida até o dia 25 (vinte e cinco) do mês de competência da prestação dos serviços.

16.4.2. Após essa data, somente será aceita pela CONTRATANTE a Nota Fiscal/Fatura emitida com data correspondente ao primeiro dia útil do mês subsequente, respeitando-se o ciclo

administrativo e financeiro vigente.

16.4.3. A CONTRATADA será responsável pela correta identificação da atividade econômica, do código de serviço, do item da lista de serviços, do município competente, da alíquota e do regime tributário aplicáveis aos serviços efetivamente prestados.

16.4.4. O presente Termo de Referência não estabelece CNAE, código municipal de serviço ou alíquota única e obrigatória para emissão da Nota Fiscal/Fatura.

16.4.5. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida de acordo com o objeto social, a atividade econômica, o cadastro fiscal da CONTRATADA, a natureza dos serviços efetivamente prestados e a legislação vigente na respectiva competência.

16.4.6. A CONTRATANTE realizará as retenções tributárias legalmente exigíveis na data do pagamento, considerando a natureza do serviço, o local da prestação, o município competente, as informações constantes do documento fiscal e a legislação aplicável.

16.4.7. A execução remota ou híbrida dos serviços, por si só, não assegura a aplicação de determinada alíquota de ISS nem afasta eventual retenção tributária legalmente exigível.

16.4.8. Quando os serviços forem executados em diferentes localidades ou envolverem mais de um enquadramento fiscal, a CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitado, memória explicativa contendo os critérios utilizados para emissão do documento fiscal e apuração dos tributos.

16.4.9. A adoção de enquadramento tributário pela CONTRATADA não vincula a CONTRATANTE nem impede a realização das retenções legalmente exigíveis.

16.4.10. Eventual divergência deverá ser submetida à CONTRATANTE mediante apresentação de fundamentação legal e documentação comprobatória, sem prejuízo da emissão regular do documento fiscal e do cumprimento das obrigações tributárias cabíveis.

16.4.11. Documentos fiscais durante a transição para IBS e CBS

16.4.11.1. Durante o período de transição para o novo sistema tributário, a CONTRATADA deverá emitir documento fiscal com observância dos leiautes, campos, códigos, informações e destaques tributários exigidos pela legislação vigente na respectiva competência.

16.4.11.2. A CONTRATADA deverá promover, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, as adequações necessárias em seus sistemas, cadastros e procedimentos de faturamento para atendimento às exigências relacionadas ao IBS, à CBS e aos demais tributos incidentes.

16.4.11.3. A ausência de informação obrigatória, a utilização de código incompatível, o destaque incorreto de tributo ou qualquer inconsistência que impeça a regular liquidação da despesa acarretará a suspensão do processo de pagamento até a correção do documento fiscal, sem ônus para a CONTRATANTE.

16.4.12. O pagamento ficará condicionado à regularidade fiscal da CONTRATADA, devendo estar válidas, no momento da liquidação da despesa, as seguintes certidões:

16.4.12.1. Certidão Conjunta de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

16.4.12.2. Certidão de Regularidade do FGTS;

16.4.12.3. Certidão de regularidade do INSS;

16.4.12.4. Certidão de Regularidade junto à Fazenda Estadual do domicílio ou sede da CONTRATADA;

16.4.12.5. Certidão de Regularidade junto à Fazenda Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA.

16.5. A CONTRATADA deverá informar, para fins de pagamento, os dados bancários completos do estabelecimento financeiro, agência, número da conta corrente e praça de pagamento, preferencialmente junto ao Banco do Brasil, podendo o pagamento ocorrer por meio de depósito em conta ou outro meio admitido pelo Sebrae Bahia.

16.6. As Notas Fiscais/Faturas deverão refletir exclusivamente os serviços efetivamente prestados e aceitos, em conformidade com os quantitativos medidos, os perfis profissionais alocados, os critérios de apuração de resultados e os valores aprovados, sendo vedada a cobrança de itens não executados ou não aceitos.

16.7. Toda Nota Fiscal/Fatura deverá conter, de forma expressa, a identificação do número do processo administrativo que originou a despesa, conforme o sistema corporativo vigente do Sebrae Bahia.

16.8. Havendo erro formal, inconsistência de informações, ausência de documentação obrigatória ou qualquer circunstância que impeça a regular liquidação da despesa, o processo de pagamento será suspenso até que a CONTRATADA promova as correções necessárias, sem que disso decorra direito a atualização monetária, juros ou penalidades à CONTRATANTE.

16.9. O faturamento mensal será constituído pelo somatório dos valores apurados e aprovados relativos aos serviços prestados no período, observados os critérios de medição, os níveis mínimos de serviço, os ajustes, glosas e demais disposições previstas neste Termo de Referência.

16.10. Empresas optantes pelo SIMPLES NACIONAL deverão indicar expressamente tal condição na Nota Fiscal/Fatura, bem como encaminhar a declaração correspondente, nos termos da legislação aplicável, sob pena de aplicação do regime de retenção tributária cabível.

16.11. Nenhum pagamento será realizado sem a comprovação da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA, bem como sem a validação técnica da execução dos serviços, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

17. VIGÊNCIA

17.1. O período de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, por competente Termo Aditivo, até o limite máximo de 120 meses (dez anos), conforme previsto no Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE.

18. DO PRAZO DE EXECUÇÃO

18.1. O prazo para execução e entrega dos serviços é de no máximo 30 dias úteis, após a emissão da ordem de serviço a ser manifestada pela CONTRATANTE, devidamente formalizado através de e-mail pelo gestor do contrato.

19. PRESTAÇÃO DE GARANTIA DO CONTRATO

19.1. A Contratada deverá prestar, em nome do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado da Bahia – SEBRAE/BA, em até 10 (dez) dias contados da assinatura do Contrato, uma das garantias previstas no Artigo 37 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratual para execução do contrato.

19.2. Em caso de prorrogação da vigência do Contrato, a garantia deverá ser renovada em até 10 (dez) dias, contados a partir da assinatura do Termo Aditivo, mantendo-se o percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor da verba do Contrato em vigência.

20. REPACTUAÇÃO

20.1. Será admitida a repactuação dos valores do contrato, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro originalmente pactuado, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos

do Sebrae e da legislação aplicável, desde que atendidos os requisitos formais e materiais estabelecidos neste Termo de Referência.

20.2. A repactuação poderá ser solicitada pela CONTRATADA a partir da ocorrência de fato superveniente tal como a variação comprovada nos custos que compõem a formação do preço contratual, especialmente aqueles relacionados a encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, salários e benefícios, observada a data-base e as condições estabelecidas no instrumento coletivo de trabalho efetivamente aplicável ou na legislação pertinente, conforme o componente de custo afetado.

20.3. Caberá à CONTRATADA instruir formalmente o pedido de repactuação, apresentando, obrigatoriamente:

20.3.1. justificativa técnica e econômica detalhada da variação dos custos;

20.3.2. memória de cálculo discriminada;

20.3.3. planilhas de composição de custos atualizadas, por perfil profissional ou função;

20.3.4. documentação comprobatória da variação dos componentes de custo alegados.

20.4. A repactuação será analisada pela CONTRATANTE sob os aspectos técnico, econômico e jurídico, podendo ser aprovada total ou parcialmente, ou indeferida, mediante decisão fundamentada.

20.5. A eventual repactuação, quando aprovada, produzirá efeitos financeiros a partir da data definida pela CONTRATANTE, vedada a aplicação retroativa sem prévia e expressa autorização.

20.6. Não será admitida repactuação baseada em variações decorrentes de erro de dimensionamento, má gestão da CONTRATADA, expectativas de mercado não confirmadas, ou eventos que já tenham sido considerados na formação da proposta.

20.7. Sem prejuízo das demais disposições deste Termo de Referência, na hipótese de alteração legislativa ou normativa que produza impacto efetivo sobre a formação dos preços contratuais, poderão ser adotados os mecanismos de repactuação, revisão ou reequilíbrio econômico-financeiro, conforme a natureza do componente de custo afetado e o fundamento juridicamente aplicável.

20.8. Quando a alteração afetar diretamente os custos de mão de obra, inclusive salários, benefícios e encargos trabalhistas, previdenciários ou fiscais incidentes sobre a remuneração dos profissionais alocados, a CONTRATADA poderá solicitar repactuação, mediante demonstração analítica e documentada da variação.

20.9. Quando a alteração afetar os demais componentes da formação do preço, não vinculados diretamente à mão de obra, a CONTRATADA poderá solicitar reequilíbrio econômico-financeiro, mediante demonstração do fato gerador, do nexo causal e do efetivo impacto sobre o contrato.

20.10. A instituição, extinção, redução, majoração ou substituição de tributos, bem como a alteração de alíquotas, bases de cálculo, regimes de apuração, sistemáticas de creditamento ou de responsabilidade tributária, não produzirá alteração automática dos preços contratados.

20.11. A eventual recomposição dependerá de pedido devidamente instruído, salvo quando a CONTRATANTE promover o ajuste de ofício, e deverá considerar:

20.11.1. a situação anterior e a situação tributária superveniente;

20.11.2. a data de produção dos efeitos da alteração;

20.11.3. os custos efetivamente atingidos;

20.11.4. os créditos tributários passíveis de apropriação;

20.11.5. os incentivos, benefícios, reduções ou regimes específicos aplicáveis;

20.11.6. os efeitos já contemplados na proposta;

20.11.7. a repercussão financeira efetiva sobre o contrato; e

20.11.8. a inexistência de duplicidade de recomposição.

20.12. As alterações legais já publicadas e com efeitos futuros previamente conhecidos na data de apresentação da proposta não gerarão, isoladamente, direito automático à recomposição, devendo ser consideradas pela licitante na formação de seus preços, nos termos deste Termo de Referência.

20.13. Permanecerá assegurada a análise de pedido quando demonstrada alteração superveniente, impacto efetivo não contemplado na proposta ou diferença material entre as premissas justificadamente utilizadas e a incidência legal efetivamente exigida durante a execução contratual.

20.14. A CONTRATANTE poderá promover, de ofício, a redução ou a adequação dos preços quando alteração legal diminuir comprovadamente os tributos, encargos ou custos considerados na formação do preço, assegurados à CONTRATADA o contraditório e a possibilidade de apresentação de manifestação fundamentada.

21. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

21.1. Para efeito de comprovação da qualificação técnico-operacional, a licitante deverá demonstrar, por meio de um ou mais atestados de capacidade técnica, a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, em valor correspondente a, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do valor global anual estimado da contratação.

21.1.1. Será admitido o somatório dos valores comprovados em diferentes atestados, apresentados pela mesma licitante, para fins de alcance do percentual mínimo estabelecido no item 21.1, desde que os serviços comprovados sejam compatíveis com aqueles definidos no item 21.3 deste TR e tenham sido efetivamente executados pela licitante.

21.1.2. Consideram-se serviços compatíveis aqueles que envolvam a prestação continuada de serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo, de forma integrada ou correlata, atividades de:

21.1.2.1. atendimento e suporte a usuários de TIC (Service Desk);

21.1.2.2. operação, sustentação ou evolução de infraestrutura de TIC;

21.1.2.3. desenvolvimento, manutenção ou sustentação de sistemas de informação;

21.1.2.4. governança, gestão ou coordenação de serviços de TIC.

21.1.3. Para efeito de julgamento da qualificação técnica, será considerado válido o(s) atestado(s) que comprove(m) a execução de serviços em valor igual ou superior a 50% (cinquenta por cento) do valor estimado anual da contratação.

21.2. Recomenda-se que o(s) atestado(s) contenha(m) as informações a seguir, de modo a facilitar a análise e eventual diligência pelo Sebrae Bahia, não constituindo a ausência de qualquer delas, por si só, motivo de inabilitação:

21.2.1. identificação da contratante e da contratada;

21.2.2. descrição clara do objeto executado;

21.2.3. período de execução dos serviços;

21.2.4. valor contratual ou volume de serviços prestados;

21.2.5. declaração de que os serviços foram executados a contento;

21.2.6. identificação do responsável pelas informações (nome, cargo, telefone e e-mail corporativo) para fins de diligência.

21.3. O Sebrae Bahia reserva-se o direito de verificar, a qualquer tempo, a autenticidade e a veracidade das informações constantes dos atestados apresentados, inclusive por meio de diligências

junto às entidades emitentes.

21.4. Não será exigido registro da licitante em conselho profissional específico, tendo em vista que o objeto desta contratação se refere à prestação de serviços especializados de TIC, de natureza predominantemente técnica e operacional, não caracterizando atividade privativa de profissão regulamentada.

21.5. Justificativa do Percentual Exigido para Comprovação Técnica

21.5.1. O percentual exigido para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional foi definido em 50% (cinquenta por cento) do valor global anual estimado da contratação, admitindo-se o somatório de diferentes atestados, conforme estabelecido neste termo de referência, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e competitividade, considerando a natureza continuada, crítica e integrada dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) objeto desta contratação.

21.5.2. A exigência busca assegurar que a futura CONTRATADA possua experiência prévia compatível com a complexidade operacional do ambiente tecnológico do Sebrae Bahia, especialmente quanto à prestação simultânea e coordenada de serviços relacionados aos domínios de Governança de TIC, Atendimento e Suporte (*Service Desk*), Infraestrutura e Sistemas de Informação.

21.5.3. O percentual adotado não exige comprovação integral do objeto, evitando restrição indevida à competitividade, mas estabelece patamar mínimo compatível com os riscos operacionais, a criticidade dos serviços, a necessidade de continuidade operacional e os níveis mínimos de serviço exigidos nesta contratação.

21.5.4. A definição do percentual também considera práticas usualmente adotadas em contratações de serviços continuados de TIC, bem como a necessidade de selecionar empresa com capacidade técnico-operacional minimamente compatível com o porte, a abrangência e a criticidade dos serviços contratados.

21.6. Da Vedação à Participação em Consórcio

21.6.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio nesta contratação.

21.6.2. A vedação à participação em consórcio decorre das características do objeto, que compreende a prestação continuada de serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), executados sob modelo unificado de governança, gestão, operação e responsabilização contratual, exigindo interlocução técnica e administrativa centralizada, responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução dos serviços e gestão unificada das equipes alocadas durante toda a vigência contratual.

21.6.3. Considerando a natureza dos serviços, a necessidade de padronização operacional, a integração entre os domínios técnicos contratados, a gestão centralizada dos níveis mínimos de serviço e a uniformidade nos critérios de recrutamento, seleção, qualificação e avaliação de desempenho dos profissionais alocados, entende-se mais adequada a execução do objeto por empresa única, responsável integralmente pela coordenação, execução, gestão dos serviços e pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes dos vínculos empregatícios mantidos com os profissionais disponibilizados ao Contratante.

21.6.4. A agilidade exigida para substituições, remanejamentos e ajustes de perfil dos profissionais alocados é incompatível com a fragmentação inerente ao modelo consorciado, no qual cada substituição fica condicionada à identificação da consorciada detentora do vínculo empregatício do profissional a ser substituído, criando gargalo operacional prejudicial à continuidade e à qualidade dos serviços. Ademais, eventual dificuldade financeira ou operacional de uma das consorciadas não comporta absorção imediata pela outra, dado que os profissionais vinculados à empresa em dificuldade não podem ser realocados sem rescisão e recontratação, comprometendo a

continuidade ininterrupta dos serviços contratados.

21.6.5. A vedação à participação em consórcio não implica restrição à competitividade, considerando a existência de empresas no mercado com capacidade técnica, operacional e econômico-financeira suficiente para execução integral do objeto de forma individual.

22. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

22.1. Documentação Contábil Obrigatória

22.1.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa licitante, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios.

22.1.2. Serão considerados aceitos, na forma da lei, o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis assim apresentadas:

22.1.2.1. Sociedades Anônimas (regidas pela Lei Federal nº 6.404/76):

22.1.2.1.1. Publicados em Diário Oficial; ou

22.1.2.1.2. Publicados em jornal de grande circulação; ou

22.1.2.1.3. Registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.

22.1.2.2. Sociedades Limitadas (LTDA):

22.1.2.2.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis extraídos do Livro Diário, acompanhados dos respectivos Termos de Abertura e de Encerramento, por meio de uma das seguintes formas:

22.1.2.2.1.1. Transmitidos em arquivo digital da Escrituração Contábil Digital (ECD) ao Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), acompanhados do respectivo Recibo de Entrega ou Protocolo de Transmissão; ou

22.1.2.2.1.2. Devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante; ou

22.1.2.2.1.3. Registrados no Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas da sede ou domicílio da licitante; ou

22.1.2.2.1.4. Registrados em outro órgão equivalente, conforme a natureza jurídica da sociedade.

22.1.2.3. Sociedades constituídas no exercício em curso:

22.1.2.3.1. Balanço de abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial ou no Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas da sede ou domicílio da licitante.

22.1.3. O balanço patrimonial e as demonstrações contábeis deverão estar assinados por contador ou outro profissional equivalente devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade (CRC), devendo constar o número de registro.

22.1.4. Caso seja necessária a atualização do balanço e do capital social, esta deverá ser apresentada juntamente com o memorial de cálculo correspondente, utilizando índices oficiais.

22.2. Comprovação da Boa Situação Financeira

22.2.1. Em razão da natureza do objeto a licitante deverá comprovar boa situação financeira mediante o atendimento CUMULATIVO aos seguintes requisitos:

22.2.1.1. Índices de Capacidade Financeira

22.2.1.1.1. Os seguintes índices contábeis deverão apresentar resultado igual ou superior a 1,0 (um), calculados com base no balanço patrimonial do último exercício social:

22.2.1.1.2. Índice de Liquidez Geral (LG):

22.2.1.1.2.1. LG = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante) ≥ 1,0

22.2.1.1.3. Índice de Liquidez Corrente (LC):

22.2.1.1.3.1. LC = Ativo Circulante / Passivo Circulante ≥ 1,0

22.2.1.1.3.2. c) Índice de Solvência Geral (SG):

22.2.1.1.3.3. SG = Ativo Total / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante) ≥ 1,0

22.2.1.2. Patrimônio Líquido (PL)

22.2.1.2.1. Comprovação de Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor global anual estimado da contratação, calculado com base nos quantitativos máximos estabelecidos para os perfis profissionais, calculado pela fórmula:

22.2.1.2.1.1. PL = Ativo Total – (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)

22.2.1.2.1.2. PL ≥ 10% × Valor Estimado da Contratação

22.2.1.2.1.3. 20.2.3. Relação de Compromissos (Capacidade de Suporte)

22.2.2. A licitante deverá apresentar declaração contendo a relação dos compromissos assumidos que possam comprometer sua capacidade econômico-financeira, contendo:

22.2.2.1. Relação de todos os contratos de prestação de serviços em execução, com indicação dos respectivos:

22.2.2.1.1. Valores mensais e totais;

22.2.2.1.2. Prazos de vigência;

22.2.2.1.3. Contratantes (nome e CNPJ).

22.2.2.2. Declaração de que a empresa possui capacidade financeira e operacional para assumir o presente contrato sem prejuízo das obrigações já assumidas.

22.2.2.3. Caso a licitante não possua contratos vigentes, deverá apresentar declaração expressa nesse sentido.

22.2.3. Critério de avaliação: A Comissão de Licitação analisará se o somatório dos compromissos não compromete a capacidade da empresa de executar o objeto licitado, considerando o porte e o Patrimônio Líquido da licitante.

22.3. Apresentação dos Cálculos

22.3.1. A licitante deverá apresentar memorial de cálculo demonstrando os índices exigidos nos itens 20.2.1 e 20.2.2, devidamente assinado por contador responsável com registro no CRC.

22.3.2. Caso o memorial de cálculo não seja apresentado ou contenha erros materiais, a Comissão de Licitação, nos termos do art. 17, §3º da Resolução CDN 641/2026:

22.3.2.1. Promoverá diligência para solicitar complementação ou correção; ou

22.3.2.2. Efetuará os cálculos com base nos demonstrativos contábeis apresentados.

22.3.3. Erros formais ou vícios sanáveis não serão motivo para inabilitação, observado o disposto no art. 17, §2º da Resolução CDN 641/2026.

22.4. Certidão Negativa de Falência

22.4.1. Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias da data de abertura da sessão pública, quando não constar prazo de validade.

22.4.2. Empresas em Recuperação Judicial ou Extrajudicial:

22.4.2.1. Conforme art. 17, III, "b" da Resolução CDN 641/2026, as licitantes em recuperação judicial ou extrajudicial poderão participar da licitação, desde que:

22.4.2.1.1. Apresentem certidão emitida pela instância judicial competente que certifique que a empresa está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório; E

22.4.2.1.2. Comprovem todos os índices econômicos exigidos nos itens 22.2.1 e 22.2.2 deste Termo de Referência.

23. DO GESTOR/FISCAL DO CONTRATO

23.1. Fica designado **Emanuel Bezerra dos Santos**, colaborador do Sebrae/BA, identificado pela **Matrícula** 001015, gestor do presente contrato, a quem caberá a coordenação geral da execução contratual podendo, além de outros atos:

23.1.1. Comunicar à empresa contratada qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto do Termo Referência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas;

23.1.2. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução do objeto do Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o SEBRAE/BA;

23.1.3. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA, toda e qualquer orientação acerca dos serviços, excetuados os entendimentos orais determinados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis;

23.1.4. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento das cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA.

23.2. Fica facultado ao Contratante a substituição unilateral do gestor do contrato ora designado.

23.3. A fiscalização técnica da execução dos serviços será realizada por fiscais designados por domínio da solução, conforme abaixo:

23.3.1. Atendimento e Suporte aos Usuários (*Service Desk*): Luiz Eduardo Conceição da Silva, matrícula nº 00000870;

23.3.2. Infraestrutura de TIC: Leonardo Leandro Fiúza Martins, matrícula nº 00001395;

23.3.3. Sistemas de Informação: Luis Cláudio Santos de Oliveira, matrícula nº 00000698;

23.3.4. Estes são responsáveis legais do presente instrumento no que tange à fiscalização e acompanhamento da efetiva execução do seu objeto, devendo, além de outros atos:

23.3.4.1. Promover ampla fiscalização do CONTRATO, sob aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do CONTRATO.

23.3.4.2. Conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo, ainda, sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com o Termo de Referência.

23.3.4.3. Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em faturas emitidas pela empresa contratada, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados em contrato ou não refletirem os serviços prestados.

23.4. Os serviços prestados serão recebidos na conformidade do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae, sendo que o Sebrae/BA se reserva ao direito de, a seu critério, acompanhar, fiscalizar e auditar a execução dos serviços prestados, nos aspectos técnico, de segurança, de confiabilidade e quaisquer outros de seu interesse, através de pessoal próprio ou de terceiros designados para este fim.

23.5. A fiscalização feita pelo CONTRATANTE não diminui, substitui ou exclui a responsabilidade da CONTRATADA decorrente das obrigações aqui assumidas.

23.6. Os serviços somente serão considerados prestados após parecer favorável da fiscalização do CONTRATANTE.

23.7. Fica facultada ao CONTRATANTE a substituição unilateral do fiscal do contrato ora designado.

24. DAS PENALIDADES

24.1. O descumprimento total ou parcial do quanto estabelecido neste instrumento, por parte da CONTRATADA, ensejará a cobrança pelo SEBRAE/BA das penalidades previstas neste instrumento.

24.2. Parágrafo Primeiro – Pela inexecução total ou parcial do fornecimento, atraso na entrega ou qualquer inadimplência contratual, inclusive desatendimento das determinações da Fiscalização, a CONTRATADA estará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, no que couber, às seguintes penalidades:

24.2.1. Advertência;

24.2.2. Multas;

24.2.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o SEBRAE, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, de acordo com a Resolução CDN nº 641/2026;

24.3. Parágrafo Segundo – As sanções previstas nos itens 24.2.1 e 24.2.3 do Parágrafo Primeiro poderão ser aplicadas juntamente com o item 24.2.2 facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

24.4. Parágrafo Terceiro – As multas serão aplicadas para os seguintes casos e nos seguintes percentuais, limitadas a 10% (dez por cento) sobre valor global anual contratado:

24.4.1. 1% (um por cento) ao dia sobre o valor da ordem de serviço em conformidade com o constante no Contrato, para o caso de atraso na entrega ou na substituição de bens, no todo ou em parte;

24.4.2. 2% (dois por cento) do valor total da ordem de serviço por infração a qualquer cláusula ou condição do contrato, aplicada em dobro em caso de reincidência, e sem prejuízo da multa aplicada na alínea anterior;

24.4.3. 5% (cinco por cento) sobre o valor total estimado da contratação para o licitante que não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital na assinatura do Contrato ou durante

sua vigência;

24.4.4. 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, em caso de inexecução total.

24.5. Parágrafo Quarto – Quando as multas atingirem o limite de 10% (dez por cento) do valor global anual adjudicado a SEBRAE/BA poderá promover revogação do Contrato.

24.6. Parágrafo Quinto – A CONTRATADA será responsabilizada pelos prejuízos que comprovadamente causar ao SEBRAE/BA em decorrência de dolo ou culpa, arcando com a indenização correspondente, da forma como se apurar em processo administrativo, assegurando, em qualquer caso, direito defesa.

24.7. Parágrafo Sexto – Não serão aplicadas penalidades na ocorrência de casos fortuitos, ou de força maior ou razões de interesse público, desde que devidamente comprovados e enquadrados legalmente nestas situações.

24.8. Parágrafo Sétimo – As penalidades serão aplicadas com observância dos princípios da ampla defesa e do contraditório, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da notificação.

24.9. Parágrafo Oitavo – As multas deverão ser recolhidas no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da correspondente notificação, ou descontadas do pagamento, ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

25. DISPOSIÇÕES GERAIS

25.1. A execução dos serviços objeto deste Termo de Referência ocorrerá sob demanda do Sebrae Bahia, mediante requisição formalizada por meio de Ordem de Serviço, definida no **anexo XI**, observados os fluxos, prioridades e diretrizes institucionais aplicáveis.

25.2. As Ordens de Serviço constituem instrumento de gestão da execução contratual, não caracterizando, em nenhuma hipótese, alteração do objeto, contratação adicional, cessão de mão de obra ou obrigação de demanda mínima por parte da CONTRATANTE.

25.3. Estão incluídos no valor global do contrato todos os custos diretos e indiretos necessários à adequada execução do objeto, inclusive, mas não se limitando a: salários, encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais, tributos, taxas, benefícios, custos administrativos, operacionais, de gestão, insumos e demais despesas de responsabilidade da CONTRATADA inerentes à prestação dos serviços, ressalvados os equipamentos e recursos tecnológicos disponibilizados pela CONTRATANTE, não sendo admitida a cobrança de quaisquer valores adicionais não previstos contratualmente.

25.4. Os quantitativos estimados de perfis profissionais, bem como a previsão de alocação inicial ou de volume de serviços ao longo da vigência contratual, constituem mera estimativa para fins de dimensionamento e planejamento, não obrigando o Sebrae Bahia à sua execução integral, nem conferindo à CONTRATADA direito a pleitear compensações, indenizações ou reequilíbrios em razão de eventual não utilização total dos quantitativos previstos.

25.5. No início da vigência contratual, o Sebrae Bahia realizará reunião de integração com a CONTRATADA, com o objetivo de alinhar expectativas, apresentar diretrizes institucionais e orientar quanto aos aspectos essenciais da execução do contrato.

25.6. A reunião de integração abrangerá, no mínimo:

25.6.1. apresentação do mapa estratégico do Sebrae Bahia, incluindo propósito, visão de futuro, valores e objetivos estratégicos;

25.6.2. apresentação e reforço das diretrizes do Código de Ética do Sistema Sebrae;

25.6.3. alinhamento quanto às principais cláusulas contratuais e responsabilidades das partes;

25.6.4. apresentação do modelo de gestão, acompanhamento e avaliação da execução contratual, incluindo critérios de qualidade, desempenho, prazos, conformidade e sustentabilidade.

25.7. A reunião de integração será formalizada por meio de ata, a ser elaborada pela CONTRATANTE e assinada pelas partes, a qual integrará o processo de gestão contratual para fins de registro e acompanhamento.

26. GLOSSÁRIO

26.1. Para fins de interpretação e execução deste Termo de Referência e de seus anexos, adotam-se as definições, siglas e expressões a seguir, sem prejuízo dos conceitos técnicos consagrados e das definições específicas constantes dos respectivos anexos:

26.1.1. Acordo de Nível de Serviço (SLA): compromisso formal de desempenho pactuado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, expresso em indicadores, metas e prazos verificáveis, cujo descumprimento enseja os ajustes de pagamento previstos no Anexo IX.

26.1.2. CI/CD: Integração Contínua e Entrega Contínua (Continuous Integration / Continuous Delivery): práticas e pipelines automatizados de construção, teste e publicação de versões de software.

26.1.3. CMDB: Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (Configuration Management Database): repositório dos itens de configuração do ambiente de TIC e de suas interdependências.

26.1.4. Catálogo de Serviços: conjunto estruturado dos serviços de TIC passíveis de solicitação pelos usuários, com a respectiva classificação e os prazos de atendimento, constante do Anexo IX.

26.1.5. EDR: Endpoint Detection and Response: solução de detecção e resposta a ameaças em estações de trabalho e servidores.

26.1.6. Fator K: multiplicador aplicado sobre a remuneração de referência do profissional para composição do preço do posto de serviço, abrangendo encargos, benefícios, custos indiretos, tributos e lucro, na forma das Portarias SGD/MGI nº 750/2023 e nº 1.070/2023 e da memória de cálculo constante das referências deste Termo.

26.1.7. GLPI: ferramenta institucional de gestão de serviços de TIC (ITSM) utilizada pela CONTRATANTE para registro, classificação e acompanhamento de incidentes e requisições.

26.1.8. Incidente: interrupção não planejada de um serviço de TIC ou redução de sua qualidade, bem como falha de item de configuração que ainda não tenha afetado o serviço.

26.1.9. IND: Indicador de Nível de Desempenho: indicador de disponibilidade de sistemas e recursos, definido no Anexo IX.

26.1.10. INS: Indicador de Nível de Serviço: indicador de qualidade do atendimento de incidentes e requisições, definido no Anexo IX.

26.1.11. INSM: Indicador de Nível de Serviço Mínimo — Sistemas: indicador consolidado dos serviços de desenvolvimento e sustentação de sistemas.

26.1.12. ITSM: Gerenciamento de Serviços de TIC (IT Service Management): disciplina e ferramenta de apoio ao ciclo de vida dos serviços de TIC.

26.1.13. LGPD: Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

26.1.14. Nível 1 (N1): primeiro nível de atendimento, responsável pelo registro, triagem, classificação e solução das demandas de menor complexidade.

26.1.15. Nível 2 (N2): segundo nível de atendimento, responsável pelo tratamento especializado das demandas escalonadas pelo Nível 1.

26.1.16. Nível 3 (N3): terceiro nível de atendimento, responsável pelo tratamento de demandas de alta complexidade, inclusive sustentação corretiva de sistemas.

26.1.17. Ordem de Serviço (OS): instrumento formal de demanda, autorização e aceite da

execução de serviços, emitido pela CONTRATANTE na forma do Anexo XI.

26.1.18. PAO: Período de Adaptação Operacional: período inicial destinado à transição, à assimilação do ambiente e à plena assunção dos serviços pela CONTRATADA.

26.1.19. Período de Carência Inicial: prazo inicial da execução contratual durante o qual não se aplicam os efeitos financeiros decorrentes dos indicadores, na forma deste Termo de Referência.

26.1.20. PPR: Prazo de Primeira Resposta: tempo máximo entre o registro do chamado e sua atribuição ao técnico responsável pela primeira intervenção.

26.1.21. PR: Prazo de Resolução: tempo máximo para solução do incidente ou atendimento da requisição, contado da designação do profissional até o encerramento do chamado.

26.1.22. Prioridade: ordem de atendimento resultante da combinação entre impacto e urgência, conforme a matriz de prioridades do Anexo IX.

26.1.23. Requisição de serviço: solicitação formal de serviço previsto no Catálogo de Serviços, sem caracterização de falha ou interrupção.

26.1.24. RMPS: Relatório Mensal de Prestação de Serviços, apresentado pela CONTRATADA como condição para medição e faturamento.

26.1.25. SaaS: Software as a Service: modelo de fornecimento de software como serviço, hospedado e mantido pelo fornecedor.

26.1.26. SD-WAN: Software-Defined Wide Area Network: arquitetura de rede de longa distância definida por software.

26.1.27. Service Desk: ponto único de contato entre os usuários de TIC e os serviços prestados, responsável pelo atendimento de primeiro nível.

26.1.28. Sistemas e recursos críticos: sistemas e recursos disponibilizados ao público externo ou de grande importância institucional, sujeitos a tratamento prioritário.

26.1.29. Sistemas e recursos essenciais: sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades-meio ou de apoio à missão institucional.

26.1.30. Sprint: ciclo iterativo e de duração fixa de desenvolvimento de software, ao final do qual se obtém incremento passível de aceite.

26.1.31. Sustentação: conjunto de atividades de manutenção corretiva, adaptativa e de suporte destinadas à continuidade operacional dos sistemas em produção.

26.1.32. UTIC: Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação do Sebrae Bahia, responsável pela gestão e pela fiscalização técnica do contrato.

26.1.33. Usuário VIP: ocupante de cargo de direção, assessoria, gerência, gerência adjunta ou coordenação do Sebrae Bahia, cujos chamados recebem classificação diferenciada na forma do Anexo IX.

26.2. Em caso de divergência entre as definições deste glossário e as constantes dos anexos técnicos, prevalecerão as definições específicas do anexo aplicável à matéria.

27. REFERÊNCIAS

27.1. A elaboração deste Termo de Referência e a formação dos preços de referência observaram os seguintes normativos e documentos técnicos:

27.1.1. Resolução CDN nº 641/2026 — Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae, aplicável a esta contratação;

27.1.2. Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);