MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO

ESCLARECIMENTOS INICIAIS

Tendo em vista a publicação da Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, com vigência a partir de 25 de setembro de 2017, foram efetuados os ajustes no modelo de Termo de Referência em relação aos artigos da Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017.

O art. 20 da Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017 prevê a fase de planejamento da contratação que possui as seguintes etapas: Estudos preliminares, Gerenciamento de Riscos e Termo de Referência, podendo ser elaborados Estudos Preliminares e Gerenciamento de Riscos comuns para serviços de mesma natureza, semelhança ou afinidade (art. 20, §5). Assim, na elaboração deste Termo de Referência foi observado o disposto no art. 28 e anexo V da IN nº 05, de 2017. Por fim, de acordo com o art. 30, §2º da IN nº 5, de 2017, os documentos que compõem a fase de Planejamento da Contratação serão parte integrante do processo administrativo da licitação.

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I

(PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA)

Pró-Reitoria de Administração / Universidade Federal Fluminense

PREGÃO Nº 01/2020
Processo Administrativo 23069.04183/2019-43

INTRODUÇÃO:

A Pró-Reitoria de Administração da Universidade Federal Fluminense, doravante denominado PROAD/UFF, pretende contratar empresa especializada para a prestação de serviços técnicos continuados de soluções em apoio à Tecnologia da Informação, nos diversos Campi Universitários no Estado do Rio de Janeiro com base no Decreto nº 10.024/2019, na Lei nº 10.520, de 17.07.2002, na Portaria Normativa nº 07 SLTI/MPOG, de 09/03/2011, no Acórdão 1214/2013 – TCU Plenário, na IN SG/MPDG nº 05, de 25/05/2017, na Lei nº 8.666, de 21.06.1993, e demais normas legais e regulamentares pertinentes ou outras que vierem a substituí-las.

1. DO OBJETO

1.1. O presente termo de referência tem por objetivo a contratação de empresa especializada em serviços de atendimento e suporte técnico remoto/presencial e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura e processos de execução em 1º, 2º, e 3º níveis com implementação de automação inteligente para gestão de eventos/processos, segundo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology

Infrastructure Library), que possua capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas, incluindo garantia, para cobrir as necessidades das atividades do Universidade Federal Fluminense - UFF, conforme especificações técnicas constantes no presente Termo de Referência e seus Anexos.

1.2. O resultado pretendido com a presente contratação é o pleno funcionamento de todas as atividades inerentes ao apoio à gestão educacional e acadêmica, contempladas no Contrato a ser firmado, consistindo seu principal produto e resultado na plena satisfação das demandas emanadas pelo seu público alvo, com o atendimento nos prazos definidos no presente projeto básico.

1.3. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum e enquadram-se nos pressupostos do Decreto n° 9.507, de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Unitário por item.

1.5. O prazo de vigência do contrato é de 30 (trinta meses), podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

1.6. Os serviços objeto da contratação serão medidos em UST – Unidade de Serviço Técnico;

1.7. Os locais de prestação dos serviços de **atendimento remoto e presencial** aos usuários de TIC serão na cidade de Niterói – RJ, Sede da Universidade Federal Fluminense – UFF e em suas unidades regionais:

Local	**Cidade**	**Endereço**
Campus do Valonguinho e suas Unidades	Niterói – RJ	Rua Mário Santos Braga, s/n – Ingá – Niterói – RJ
Campus do Gragoatá e suas Unidades	Niterói – RJ	Av. Visconde do Rio Branco, s/n – São domingos – Niterói – RJ
Campus do Praia Vermelha e suas Unidades	Niterói – RJ	Rua Passo da Pátria, 152 – São Domingos – Niterói – RJ
Reitoria da UFF	Niterói – RJ	Rua Miguel de Frias, 9 – Icaraí – Niterói – RJ
Escola de Enfermagem	Niterói – RJ	Rua Dr. Celestino, 74 – Centro – Niterói – RJ
Faculdade de Direito	Niterói – RJ	Rua Presidente Pedreira, 62 – Ingá – Niterói – RJ
Faculdade de Veterinária	Niterói – RJ	Av. Alm. Ary Parreiras, 507 – Icaraí – Niterói – RJ
Hospital Veterinário	Niterói – RJ	Rua Vital Brasil Filho, 64 – Vital Brasil – Niterói – RJ
Faculdade de Farmácia	Niterói – RJ	Rua Dr. Mário Vianna, 523 – Santa Rosa – Niterói – RJ
Núcleo de Ciências do Poder Judiciário UFF	Niterói – RJ	Rua Prof. Hernani Melo, 84 – São Domingos – Niterói – RJ
Instituto Biomédico	Niterói – RJ	Rua Prof. Hernani Melo, 101 – São Domingos – Niterói – RJ
Mequinho e suas Unidades	Niterói – RJ	Rua Jansen de Mello, 174 – Centro – Niterói – RJ
Instituto de Educação de Angra dos Reis	Angra dos Reis – RJ	Avenida do Trabalhador, 179 – Verolme – Angra dos Reis - RJ
PUVR	Volta Redonda – RJ	Rua Des. Ellis Hermydio Figueira, 783 – Aterrado – Volta Redonda – RJ
Escola de Metalurgia	Volta Redonda – RJ	Av, dos Trabalhadores, 420 – Vila Sta. Cecília – Volta Redonda –RJ
PURO	Rio das Ostras – RJ	Rua Recife, s/n – Jardim Bela Vista – Rio das Ostras – RJ
BMAC	Macaé – RJ	Rua Aloísio Silva Gomes, 50 – Granja dos Cavaleiros – Macaé - RJ
PUCG	Campos dos Goytacazes – RJ	Rua José do Patrocínio, 71 – Centro – Campos dos Goytacazes – RJ
INFES	Santo Antônio de Pádua – RJ	RJ 218 – Dessesete – Santo Antonio de Pádua – RJ
CUNF	Nova Friburgo – RJ	Rua Dr. Sílvio Henrique Braune, 22 – Centro – Nova

		Friburgo – RJ
Escola de Engenharia	Petrópolis – RJ	Rua domingos Silvério, s/n – Quitandinha – Petrópolis – RJ

ITEM	TIPO	ORDEM DE SERVIÇO - Rotina/Demanda/Projeto	Estimativa Mensal - UST	Estimativa Anual - UST	Valor Unitário	Valor Total
1	SUSTENTAÇÃO	OP001-Operação do Atendimento aos usuários - 1º Nível	2.028,60	24.343,20	**R$ 23,93**	R$ 582.532,78
2	SUSTENTAÇÃO	OP002-Operação do Atendimento aos usuários - 2º Nível	4.712,40	56.548,80		R$ 1.353.212,78
3	SUSTENTAÇÃO	OP003-Operação de Monitoração inteligente do ambiente de TIC	2.160,00	25.920,00		R$ 620.265,60
4	SUSTENTAÇÃO	OP004-Operação da Infraestrutura de TIC do UFF - 3º Nível	5.040,00	60.480,00		R$ 1.447.286,40
5	SUSTENTAÇÃO	OP005-Sustentação do ambiente legado/EAD	9.072,00	108.864,00		R$ 2.605.115,52
5	PROJETO	P001-Projetos e melhoria de processos do UFF - 20% do volume total de UST	5.886,54	70.638,53		R$ 1.690.379,98
Soma Parcial			**28.899,54**	**346.794,53**		**R$ 8.298.793,06**
Soma Global - Sustentação + Demanda/Projeto			**28.899,54**	**346.794,53**		**R$ 8.298.793,06**
30 Meses			**866.986,32**			**R$ 20.746.982,64**
Valor aproximado			**866.987**			**R$ 20.746.998,91**

2. JUSTIFICATIVAS E OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Universidade Federal Fluminense, com sede na cidade de Niterói e âmbito em todo o Estado do Rio de Janeiro, criada pela Lei 3.848 de 18 de dezembro de 1960, instituída conforme a Lei n.º 3.958 de 13 de setembro de 1961, reestruturada nos termos do Decreto n.º 62.414, é uma entidade federal autárquica, de regime especial, com autonomia didático-científica, administrativa, disciplinar, econômica e financeira, exercida na forma deste Estatuto. As atividades universitárias, em suas diversas modalidades, será desenvolvidas tendo em vista a integração do ensino, da pesquisa e da extensão, bem assim a coordenação das unidades universitárias, assegurando a plena utilização de seus recursos materiais e humanos.

2.2. A Universidade Federal Fluminense, doravante denominada UFF, que visa contribuir para a melhoria da educação no país, mediante ações integradas de ensino, pesquisa e extensão, necessita contar com recursos humanos qualificados, em um quantitativo adequado e com escolaridade de níveis médio e superior, de modo a proporcionar condições para um atendimento de qualidade a seus diversos públicos.

2.3. A UFF é a mais interiorizada das universidades públicas do Estado do Rio de Janeiro, com cursos em 16 cidades e ao longo dos últimos 10 anos houve intensificação da interiorização da UFF no Estado do Rio de Janeiro com a criação de 11 cursos bem como o surgimento de 06 Pólos de Ensino: Angra dos Reis, Campos dos Goytacazes, Nova Friburgo, Rio das Ostras, Santo Antônio de Pádua e Volta Redonda.

2.4. A administração Pública tem empregado cada vez mais tecnologias da informação para prestação de serviços com qualidade e celeridade para a sociedade por meio de serviços digitais integrados e contínuos.

2.5. A restrição orçamentária observada a partir de 2015 e o aumento das demandas por novos serviços, fez com que a STI investisse também na melhoria de suas práticas gerenciais, com o fortalecimento sua governança interna, acompanhando a melhoria da capacidade gerencial que ocorria na UFF, através da criação de diversos grupos de trabalho com envolvimento pró-ativo de integrantes da alta administração da UFF. Atualmente, a STI participa de diversos grupos que visavam dar celeridade aos projetos estruturantes e ações gerenciais tais como:

a) Comitê de Tecnologia da Informação, com atribuições para elaborar e aprovar o PDTIC, o estabelecer políticas e diretrizes, e definir normas de uso dos recursos computacionais da Universidade (Portaria nº 60.122 de 8 de novembro de 2017);

b) Grupo Gestor de Apoio e Governança da UFF, com a finalidade de assessorar a administração superior desta universidade, propor recomendações, alinhar interesses e contribuir para a modernização e sucesso da gestão (Portaria 64.029 de 4 de junho de 2019);

c) Grupo de Trabalho para propor política de compras centralizadas (DTS PROPLAN, nº 01, de 22/07/2015);

d) Comitê de Gestão da Informação, para estabelecer políticas, diretrizes, e definir normas para gestão e uso dos recursos informacionais e documentais da Universidade (Portaria n.º 56.162 de 28/04/2016);

e) Comissão Técnica, com a atribuição de assessorar o dirigente máximo da UFF ou seu representante no atendimento às demandas dos Órgãos de Controle (regulamentada pela Portaria n.º 54.500 de 25/08/2015).

f) Comissão de Implantação do SEI na UFF, para promover a implantação do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, no âmbito da Universidade Federal Fluminense, com responsabilidade pela execução e acompanhamento do Plano de Gerenciamento do Projeto (Portaria nº 58.196 de 23/02/2017);

g) Comitê de Governança Digital, criado para definir o plano de integração da UFF à Plataforma de Cidadania Digital, conforme determinado no DECRETO nº 8.936, de 19/12/2016 (Portaria n.º 58.493 de 6/04/ 2017);

h) Comissão de Dados Abertos da UFF, responsável pela gestão da transparência e dos dados abertos da UFF (Portaria nº 58.200 de 6/03/2017);

i) Comissão Mista de Orçamento e Metas;

j) Instrução de Serviço STI nº 2/2019, de 09 de julho de 2019, Define os procedimentos para a avaliação da compatibilidade dos recursos de tecnologia da informação e comunicação (TIC) com as reais necessidades da UFF, através do processo de gestão de demandas de TIC.

2.6. Em todos estes grupos, comitês, e comissões a STI participa das reuniões e atua de forma estratégica, como balizador na governança TIC e gestão de TIC, trazendo informações do governo federal, e atuando no desenvolvimento e execução de projetos priorizados, pela administração da UFF para o alcance dos resultados esperados.

2.7. O alinhamento entre as estratégias e ações de TI e as estratégias organizacionais é um grande desafio atual para a administração pública. Desta forma, torna-se essencial a realização de um bom planejamento de TI que viabilize e potencialize a melhoria contínua do desempenho organizacional.

2.8. A Superintendência de Tecnologia da Informação – STI tem por finalidade básica realizar a gestão de infraestrutura de software e hardware da universidade, além de planejar e executar a política de informática da universidade. Também faz parte de sua missão pesquisar, desenvolver, executar e participar de projetos em Tecnologia da Informação e serviços de informática tanto internamente, nos diversos Campi que compõem a UFF, como em parcerias com Municípios e Estados, além da captação de recursos através de projetos, consultoria e serviços em TI.

2.9. Assim, para que A UFF possa realizar sua missão, compete à Superintendência de Tecnologia da Informação- STI assegurar soluções tecnológicas alinhadas às necessidades de negócio.

2.10. A gama de serviços e sistemas disponibilizados pela STI são integrados, acoplados e estruturados em plataformas de múltiplos fabricantes, o que exige uma equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC especializada para garantir disponibilidade e integridade das informações e serviços prestados.

2.11. Dadas as competências da STI e considerando o quadro de servidores lotados na STI, este é insuficiente para o atendimento, operação, monitoramento e suporte técnico ao ambiente de TIC da UFF.

2.12. Atualmente não existem contratos ativos para prestação de serviços de suporte de 1º/2º e 3º níveis e monitoramento em razão do término dos contratos emergenciais com as prestadoras NOVA RIO SERVICOS GERAIS LTDA e THS - TECNOLOGIA INFORMAÇÃO E COMUNICACAO LTDA. Desde o encerramento dos contratos emergenciais os serviços são supridos, de modo reduzido e precário, pelos próprios servidores da UFF.

2.13. Cabe destacar também alguns preceitos legais e direcionamentos do Governo Federal quanto à contratação e prestação de serviços de TIC, a saber:

2.14. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 – regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

2.14.1. Decreto Nº 7.174, de 12 de maio de 2010 – regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

2.14.2. Acórdão nº 2.471/2008 – Plenário – "Terceirização na Administração Pública Federal", subtema "Terceirização em Tecnologia da Informação";

2.14.3. Acórdão nº 1099/2008 – Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, o não parcelamento mostra-se adequado, no mínimo do ponto de vista técnico;

2.14.4. Instrução Normativa n° 02/2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

2.14.5. Instrução Normativa n° 04/2014, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

2.14.6. Acórdão TCU nº 1.793/2015-Plenário, que trata da segurança da informação e indisponibilidade de serviço;

2.14.7. Acórdão TCU 025.994/2014-0 Plenário, que trata da identificação de riscos relevantes em contratação de serviços de tecnologia da informação, sob o modelo de computação em nuvem;

2.14.8. Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016 e seus anexos, boas práticas, orientações e vedações para contratação de Serviços de Computação em Nuvem.

2.14.9. Portaria MP/SGD nº 778, de 04 de abril de 2019 e seus anexos, que dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP.

2.14.10. Instrução Normativa ME/SGD nº 1, de 4 de abril de 2019 e seus anexos, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

2.15. Para que a STI possa realizar sua missão institucional, faz-se necessária a contratação de serviços especializados, uma vez que, conforme já mencionado, o quadro de servidores é insuficiente e os contratos vigentes não foram passíveis de renovação.

2.16. Contratos na Administração Pública Federal – APF com objetos semelhantes também já adotam a prática em razão da economicidade para o erário, uma vez que a busca na eficiência em manter o ambiente funcional e atender incidentes e demandas entre níveis é mais viável se comparada com a segregação de contratos.

2.17. A contratação pretendida também afasta o princípio ineficiência x rentabilidade, execrado pelo Tribunal de Contas da União - TCU, no qual se paga quanto maior for a quantidade de chamados atendidas pela CONTRATADA.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A contratação pretendida alinha à política que o Governo Federal vem implantado na reestruturação da máquina administrativa através de estratégias de racionalidade, buscando atingir padrões de excelência em qualidade e produtividade, focando sua ação nas áreas fins e reduzindo a demanda por serviços de apoio ao estritamente necessário.

3.2. A contratação da execução, indireta, das atividades de apoio técnico, objeto desta demanda, tem suporte no Decreto. 9.507/2018, e art. 7º da Instrução Normativa nº 05/2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

3.3. Considerando que a contratação anterior foi feita com valores globais, incluindo todos os municípios de serviços prestados, esta Equipe de Planejamento entendeu e decidiu que poderá ser mais vantajoso para Administração Pública a unificação dos diversos cargos em um único item, propiciando ampla participação de licitantes, não havendo prejuízo para o conjunto da solução, nem perda de economia de escala.

3.4. **Do Não Parcelamento do objeto da contratação**

3.4.1. O artigo 23, § 1º da Lei nº 8.666/1993 estabelece o parcelamento do objeto a ser licitado sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável. Nesse sentido, o Egrégio Tribunal de Contas da União – TCU editou a Súmula nº 247/2004 estabelecendo a aludida regra.

3.4.2. É de se notar pelo permissivo legal que o parcelamento do objeto deverá ser implementado somente quando houver viabilidade técnica e econômica para sua adoção.

3.4.3. Na presente contratação, a opção por preço global está fundamentada na IN 03/2009 SLTI/MPOG, onde se encontra estabelecido que as licitações por empreitada por preço global, mesmo que em serviços diversificados, ou serviços e materiais independentes, agrupados em um único lote, devem ser excepcionais, mas admissíveis quando comprovada e justificadamente houver inter-relação entre os serviços contratados, gerenciamento centralizado ou implicar em vantagem para a Administração.

3.4.4. Por se tratar de serviços interligados, cada um contendo suas particularidades, a manutenção da Plataforma como um todo é fundamental para a garantia da qualidade do serviço, uma vez que a falha de um deles pode comprometer todo o ambiente. A adjudicação do objeto desta contratação a empresas distintas, além de aumentar seu custo administrativo e dificultar a gerência contratual, abre margem para que as empresas deixem de prestar o serviço contratado, alegando que a falha de um pilar de serviço sob sua responsabilidade foi causada por falha de outra CONTRATADA.

3.4.5. Para a adequada execução dos serviços a serem contratados, é essencial que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas que podem ser inadvertidamente percebidas como projetos individuais e isolados, mas que no conjunto compõe um todo uno e indivisível, entrelaçado com coerência e direcionado para os resultados esperados.

3.4.6. A prestação dos serviços por uma única empresa, coordenando, transferindo o conhecimento, com a sua expertise nos serviços, possibilitará o fornecimento de um serviço mais célere, portanto mais econômico e de melhor qualidade, com a melhor relação custo-benefício para a organização.

3.4.7. Este formato se mostra necessário e imperativo, na medida em que os serviços a serem executados mantêm uma inter-relação, além de dependentes entre si, onde a execução de uma tarefa posterior depende diretamente da execução plena e satisfatória de sua antecessora, razão pela qual deve ser mantida uma mesma equipe, sob um único controle e supervisão.

3.4.8. Destacam-se, também, outros ganhos de ordem técnica decorrentes da adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços a serem contratados que envolvem atividades interconectadas. A opção por preço global mitigará atrasos ou retrabalhos, inerentes das diferenças metodológicas, quando da existência de mais de uma contratada.

3.4.9. Eliminar a dispersão ou divisão de responsabilidades de gestão é requisito básico, por isso a indicação de um único lote, pois o projeto exigirá da contratada a obediência aos estritos limites das políticas e diretrizes estabelecidas para cada sequência de tarefas, nas diversas unidades.

3.4.10. Sob o ponto de vista econômico a contratação única evita ônus administrativos e burocráticos consequentes à contratação concomitante de mais de uma empresa prestadora de serviços, e gera economia de escala, tempo, ganhos de eficiência e maior compromisso da empresa a ser contratada.

3.4.11. Assim, o parcelamento do objeto não se mostra possível, haja vista a inviabilidade técnica, operacional e por medida de segurança jurídica, em razão da unicidade do serviço a ser prestado, que deve ser executado de maneira uniforme.

3.4.12. Sob o prisma administrativo, optar-se pelo parcelamento da presente demanda resultaria em um equívoco, pois dessa forma demandaria diversas contratações, instrumentalização, gestão e fiscalização dos contratos, resultando, ainda, em maior gasto de tempo e de pessoal envolvido, aumentando a ocorrência de possíveis sanções administrativas quando da execução contratual, o que geraria maiores incertezas na definição das responsabilidades em razão da multiplicidade de empresas prestadoras de serviço.

3.4.13. O Ilustre doutrinador Marçal Justen Filho, (in Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 10ª ed., São Paulo: Dialética, 2004. p. 209), assim explanou sobre o assunto, in verbis:

> *"O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória."*

3.4.14. Pela ótica da Governança, é imperativo que a empresa contratada tenha sobre si a responsabilidade dos procedimentos em execução, bem como demonstre deter conhecimento simultâneo dos serviços contratados, para que possa responder pelos resultados que lhe serão exigidos no Acordo de Níveis de Serviço.

3.4.15. Cabe consignar ainda a estimativa de ganho em economia de escala com a contratação global dos serviços, visto que as empresas certamente ofertarão menores valores visando abarcar um maior volume de serviços, podendo diferir no valor global, custos inerentes a operação própria e outros advindos da contratação, traduzindo-se em um menor custo da contratação almejado pela Administração.

3.4.16. Por sua vez, a estrutura da universidade e sua diversidade geográfica, influencia um dispêndio extra de energia e integração por parte do grupo operacional do serviço, sendo um fator que justifica e favorece a relação da UFF com apenas uma solução de contratação, abrangente e integrada.

3.4.17. Destarte, conforme anteriormente delineado o parcelamento do presente objeto não se mostrou viável e muito menos econômico.

3.4.18. A divisão do objeto em lotes não agrega benefício, ao contrário, onera financeiramente e administrativamente os serviços pretendidos. Adicionalmente, a contratação ensejada não afasta o princípio da economicidade nem da competitividade, ao contrário, além de possibilitar a facilidade de repasse de conhecimentos da CONTRATADA para a CONTRATANTE, por meios metodológicos únicos, mitiga atrasos e retrabalhos oriundos de CONTRATADAS distintas.

3.4.19. O objetivo é oferecer aos usuários de TIC da UFF serviço de atendimento e suporte técnico de qualidade, com a eficiência e eficácia necessária, promovendo um ambiente tecnológico adequado ao atendimento das demandas da população pelos órgãos. Após o período de implantação dos serviços previstos, espera-se:

3.4.19.1. Atendimento de qualidade aos usuários de TIC da CONTRATANTE, com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações encaminhadas a uma Central de Serviços e Atendimento Única, segundo as melhores práticas preconizadas pela ITIL;

3.4.19.2. Melhoria no processo de gestão interna sobre os recursos e serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE aos seus usuários;

3.4.19.3. Apoio técnico especializado para alcance dos objetivos de negócio da CONTRATANTE;

3.4.19.4. Disponibilização de um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TIC;

3.4.19.5. Diminuição do tempo de resposta aos incidentes, com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com níveis mínimos de serviços especificados;

3.4.19.6. Manutenção dos equipamentos de informática de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;

3.4.19.7. Atendimento técnico dos chamados por teleatendimento, acesso remoto e/ou presencial baseado nas melhores práticas de mercado – com ou sem reposição de peças -, observando capacitação técnica mínima necessária para atender em plenitude as especificações, de forma que os

usuários tenham a orientação necessária, esclarecimento e solução dos incidentes e/ou problemas relativos aos serviços de TIC disponibilizados;

3.4.19.8. Criação de uma base de conhecimento dos tratamentos de incidentes e soluções de problemas;

3.4.19.9. Melhoria da produtividade da organização;

3.4.19.10. Gestão dos Contratos de outros fornecedores, permitindo o gerenciamento dos serviços prestados;

3.4.19.11. Satisfação dos usuários com os recursos e serviços fornecidos pela área de TIC da CONTRATANTE.

3.4.20. Assim, a contratação proposta é viável para o UFF, por atender os principais quesitos de contratação, baseando-se nos seguintes princípios:

3.4.20.1. Eficácia - As atividades preveem o prazo para execução e estão baseadas em resultados e níveis de qualidade definidos;

3.4.20.2. Eficiência - Os prazos previstos foram definidos de acordo com a experiência do corpo técnico e a necessidade da organização, sendo factíveis e realizáveis se a CONTRATADA estiver provida de recursos profissionais especializados, capacitados e experientes na execução das atribuições demandadas. Como requisitos para obtenção desse objetivo, para tarefas que atendam a serviços considerados críticos pela TI;

3.4.20.3. Economicidade - A definição dos resultados, vinculados aos níveis de serviços exigidos para cada produto demandado, proporcionará à UFF resultados efetivos por custo justo, já que as especificações prévias da maioria das tarefas em fase licitatória darão às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação;

3.4.20.4. Isonomia - A definição prévia dos serviços previstos proporcionará a todos as concorrentes, conhecimentos prévios dos serviços exigidos, dando visibilidade ao processo e permitindo a livre concorrência de mercado;

3.4.20.5. Padronização - Os modelos de demandas e os resultados exigidos apoiados em documentações técnicas, registros, processos de trabalho e procedimentos de execução proporcionam um padrão de produtividade, independentemente dos adotados para efetivação de melhores práticas.

3.4.20.6. Caracterização - O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe da UFF, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto.

3.5. Benefícios Diretos e Indiretos que Resultarão da Contratação

3.5.1. Permitir a disponibilidade dos equipamentos e sistemas que compõem a infraestrutura tecnológica da UFF e garantir a performance apropriada de acesso aos sistemas de informação e serviços de rede, primando pela segurança, integridade e consistências dos dados e informações geradas.

3.5.2. Cumprir as metas e objetivos estratégicos, referente à utilização de sistemas informatizados, previstos no PDTI 2018-2020.

3.5.3. Cumprir as metas e objetivos estratégicos previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional da UFF (PDI 2018-2022);

3.5.4. Realizar Manutenção corretiva, adaptativa e preventiva dos sistemas existentes no âmbito da UFF em sua SEDE e Unidades Regionais.

3.6. Da motivação e demonstrativo de resultados

3.6.1. A contratação proposta tem como principal objetivo aumentar a qualidade dos serviços prestados aos servidores públicos e cidadão em geral que envolvam diretamente demandas envoltas ao gerenciamento de serviços de TI desta Universidade.

3.6.2. A qualidade na prestação desses serviços é essencial, uma vez que sua ausência acarreta impactos severos às atividades da UFF, tendo em vista serem finalísticas, podendo até mesmo impedir ou dificultar ações institucionais.

3.6.3. Vale ressaltar que, à medida que o Governo estabelece seus planos estratégicos de crescimento, cabe à UFF se planejar e se adequar.

3.6.4. Coerentemente a fim de garantir a continuidade dos serviços prestados e dos grandes eventos que acontecem na Capital Federal. É necessário, então iniciar a fase de se buscar uma parceria com alguma empresa capaz de acompanhar a evolução e contribuir de forma qualitativa e quantitativa.

3.6.5. O papel da Tecnologia da Informação é estabelecer as condições desejáveis na medida dos recursos disponibilizados para que os demais setores institucionais atinjam a missão-fim da Universidade.

3.6.6. Portanto, é uma atribuição complexa e naturalmente dispendiosa que somente será realizada se for sustentada por uma política eficiente que, a par das muitas demandas, efetivamente invista em TIC.

3.6.7. Propendendo esta proposta, apoiada pelos princípios norteadores da Administração Pública – economicidade e eficiência, a contratação desses serviços, de forma a propiciar melhor e de forma mais eficiente a consecução das atividades que envolvam os serviços de operação (remota e presencial - contemplando a manutenção de hardware e software), correio eletrônico, infraestrutura de rede, operação e gerenciamento do backbone e de redes locais, firewall, segurança da informação em nível institucional, servidores web, telefonia (convencional e IP), comunicação de dados e sistemas de informação corporativos (desenvolvimento e manutenção), e, eventualmente, serviços de consultoria de especialistas em redes e banco de dados.

3.6.8. A prestação dos serviços técnicos especializados pretendidos objetiva primordialmente o atendimento aos objetivos estratégicos da UFF.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum, com fornecimento de mão de obra sem regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n° 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Trata-se de serviços continuados, sem fornecimento de mão de obra a serem executados ordinariamente de 2ª feira a Sábado, de acordo com a necessidade de cada unidade administrativa/acadêmica.

5.2. O cumprimento aos horários é de inteira responsabilidade do preposto da Contratada, cabendo exclusivamente a ele a reposição de recursos humanos em casos de faltas, interrupção de carga horária ou requisições de serviços suplementares.

5.3. O Contratado deverá adotar práticas de sustentabilidade na utilização de equipamentos, no fornecimento de materiais e orientações aos colaboradores.

5.4. O contrato terá validade por 30 meses, podendo ser prorrogado até 60 meses, com interesse das partes. A execução do serviço deverá ser iniciada em até 5 dias após a assinatura do mesmo.

5.5. A gradual transferência de conhecimento das práticas e rotinas, como também as particularidades serão repassadas pela fiscalização setorial, quando do início da execução contratual.

6. VISTORIA PARA LICITAÇÃO

6.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10 horas às 16 horas.

6.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

6.2.1. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

6.3. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

6.4. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

6.5. A solicitação de vistoria deverá ser encaminhada para o endereço contratacoes.sti@id.uff.br indicando telefone para contato e agendamento.

6.5.1. Para a realização de vistoria, será exigido da licitante assinatura de Termo de confidencialidade, Anexo IX, no qual a licitante se compromete a não divulgar as informações confidenciais sobre a infraestrutura da UFF;

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. Para possibilitar maior participação de licitantes, visando à economicidade a contratação dos serviços será realizada de forma única para todos os itens, conforme discriminados na tabela de serviços do item 7.3.

7.2. Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

7.3. Contratação de serviços de atendimento e suporte técnico remoto/presencial e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura e processos de execução em 1º, 2º e 3º níveis, automatização inteligente dos eventos/processos, segundo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library) em grau crescente de especialização, que possua capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas, incluindo garantia, para cobrir as necessidades das atividades da UFF, conforme especificações técnicas constantes no presente Termo de Referência e seus Anexos, nos quantitativos resumidos na tabela a seguir:

ITEM	TIPO	ORDEM DE SERVIÇO - Rotina/Demanda/Projeto	Estimativa Mensal - UST	Estimativa Anual - UST
1	Sustentação	OP001-Operação do Atendimento aos usuários - 1º Nível	2.028,60	24.343,20
2	Sustentação	OP002-Operação do Atendimento aos usuários - 2º Nível	4.712,40	56.548,80
3	Sustentação	OP003-Operação de Monitoração inteligente do ambiente de TIC	2.160,00	25.920,00
4	Sustentação	OP004-Operação da Infraestrutura de TIC do UFF - 3º Nível	5.040,00	60.480,00
5	Sustentação	OP005-Sustentação do ambiente legado/EAD	9.072,00	108.864,00
6	Projeto	P001-Projetos e melhoria de processos do UFF - 20% do volume total de UST	5.886,54	70.638,53
Soma Parcial			**28.899,54**	**346.794,53**
Soma Global - Rotina + Demanda/Projeto			**28.899,54**	**346.794,53**
30 Meses			**866.986,32**	

7.4. A Tabela apresenta a expectativa de quantidade em UST – Unidade de Serviço Técnico, para cada ano/período contratual de execução dos serviços ao UFF. As solicitações de execução de tarefas serão controladas por ordens de serviços emitidas e autorizadas conforme necessidade da UFF, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo atestadas e liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela empresa prestadora dos serviços.

7.5. Os quantitativos estimados em cada um dos itens poderão ter seus totais ajustados em razão da qualificação e da quantidade de demandas efetuadas, e em função dos redirecionamentos da projeção estratégica da organização ou do Plano Diretor da área, desde que atenda às exigências definidas contratualmente e não supere a estimativa total contratada, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.

7.6. Essa alteração é previsível visto que a implementação do tipo demanda, depois de concluída, gerará um grupo de procedimentos e atividades rotineiras a serem executadas com o objetivo de manter a disponibilidade e a continuidade do processo implantado. Os serviços são classificados em dois tipos:

TIPOS DE TAREFAS	
TIPO	DESCRIÇÃO
SUSTENTAÇÃO (ROTINA)	Serviços com a execução de tarefas ou atividades periódicas previamente definidas para execução, como os serviços de atendimento (remoto e presencial) aos usuários e os serviços de sustentação técnica da Infraestrutura, documentação, processos e qualidade, contemplados nas Áreas de sustentação dos serviços. Englobam atividades intrínsecas a continuidade e disponibilidade dos ambientes e serviços, mantendo a característica proativa na prestação dos serviços, com execução continuada (mensal).
PROJETO (DEMANDA EVENTUAL ou PROJETO)	Demanda Eventual: serviços com a execução de demanda(s) eventual entre tarefa(s) e atividade(s) específicas que poderão ser requisitadas a qualquer tempo, com característica de execução de uma determinada demanda de forma eventual ou programada e/ou atendimento de CHAMADOS de suporte que, por sua natureza, devam ser realizadas em dia não útil ou fora do horário de expediente normal das Áreas de Sustentação, cujos conhecimentos técnico sejam necessários para sua realização, de acordo com sua complexidade (tabela de complexidade).
	Projeto: execução de projetos (escritório de projeto), composto por conjunto de tarefas, podendo ser demandadas por Ordens de Serviço distintas, para o

	funcionamento dos serviços. Neste contexto, garantindo que questões eventuais, que precisem de análises mais avançadas, relacionadas ao funcionamento da infraestrutura, de forma que estas sejam atendidas pela CONTRATADA. Para a definição da complexidade das demandas de "suporte" deverão ser observadas as tarefas (excluindo os serviços rotineiros – "sustentação") elencados como suporte, conforme sua complexidade (tabela de complexidade).

7.7. Serviços

7.7.1. Central de Serviços Técnicos: ponto único de contato entre os usuários da UFF que utilizam a Tecnologia de Informação e Comunicação – TIC e suporte técnico especializado, a ser realizado o atendimento de 1º nível de forma remota pela empresa CONTRATADA. Os incidentes e requisições deverão ser cadastrados no sistema de gerenciamento de serviços de TI, que deve possuir o selo PinkVerify ou APM Group em conformidade com as melhores práticas da ITIL e hoje está contemplando os seguintes processos: Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Eventos e Gerenciamento da Disponibilidade.

7.7.2. Hoje a UFF já possui instalado o REDMINE e OCOMON, como Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, ponto único para registro de demandas de todo o UFF. O software está disponível no portal de software público, porém não possui selo de aderência às práticas do modelo ITIL.

7.7.3. A UFF utiliza a ferramenta REDMINE e OCOMON que possibilita a abertura, fechamento de incidentes, requisições, mudanças, problemas, controle de níveis de serviços, base de conhecimento e relatórios gerenciais para apoio a fiscalização do contrato e qualidade do atendimento da TI. A CONTRATADA será responsável por fornecer a solução de gestão de serviços de TI para a execução dos serviços, que permita a sincronização, integração e migração com a ferramenta atual, comprovando através de uma prova de conceito, conforme descrição do Anexo XIV, desde que autorizada pelo CONTRATANTE, sem custo adicional para a CONTRATADA, e que atenda aos requisitos necessários para prestação deste objeto e forneça relatórios gerenciais para apoio a fiscalização do contrato e qualidade do atendimento da TI. Com a utilização de outra ferramenta, a CONTRATANTE será responsável pela implantação e transferência dos dados.

7.7.4. Suporte à Infraestrutura e ao ambiente corporativo: suporte técnico de 3º nível responsável pela administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualizações dos ativos e da rede corporativa e monitoração inteligente e gerência lógica dos itens de configuração, de componentes da infraestrutura de TIC e governança nos sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais da UFF, contemplando: análise e diagnóstico do ambiente de sistemas corporativos, com proposição e apoio na implementação de melhorias e de melhores práticas em sistemas, ferramentas de desenvolvimento rápido de sistemas, gerenciadores de banco de dados, gerenciadores e repositórios de aplicações, gerenciadores de conteúdo, e ferramentas de designer.

7.7.5. Suporte à Infraestrutura do ambiente legado e Ensino à Distância - EAD: suporte técnico de 3º nível responsável pela administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualizações e gerência lógica dos itens de configuração, governança nos sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais da UFF, contemplando: análise e diagnóstico do ambiente de sistemas corporativos, com proposição e apoio na implementação de melhorias e de melhores práticas em sistemas, ferramentas de desenvolvimento rápido de sistemas, gerenciadores e repositórios de aplicações, gerenciadores de conteúdo, e ferramentas de designer.

7.7.6. Projetos de melhoria do ambiente de TIC: Atividade sob demanda para realização de projetos de melhorias no ambiente de TIC e implementação de governança corporativa na UFF.

7.8. Ferramenta de Apoio para o Gerenciamento dos Serviços

7.8.1. A CONTRATADA deverá fornecer solução sistêmica integrada para gerenciar qualquer requisição de serviços ou fluxo de trabalho para gestão dos processos de gerenciamento de serviços – de acordo com a biblioteca do ITIL e a ISO 20.000, sendo responsável pela implantação de todos os processos, configuração, customização, parametrização e migração dos dados existentes, por exemplo, catálogo de serviços e base de conhecimento, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a partir da assinatura do contrato.

7.8.2. A solução para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) a ser implantada deverá estar em sua última versão, que por sua vez deverá ser certificada por órgão credenciado da APM Group na categoria "Endorsed Software Tools" (https://www.axelos.com/licensing/itil-software-scheme/endorsed-software-tools) ou "PinkVERIFY™ Toolsets" (https://pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets) da Pink Elephant pelo menos nos seguintes processos:

- Gerenciamento de Portfólio
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- Gerenciamento de Nível de Serviços
- Gerenciamento de Incidente
- Cumprimento de Requisição
- Gerenciamento do Conhecimento
- Gerenciamento de Problema
- Gerenciamento de Mudança
- Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- Gerenciamento de Eventos
- Gerenciamento da Disponibilidade
- Gerenciamento de Continuidade
- Gerenciamento de Liberação e Implementação

7.8.3. A solução a ser implantada deverá permitir a automatização dos processos organizacionais que elevam a Governança Corporativa da CONTRATANTE e a Governança de TIC, permitindo a extração de indicadores e a melhoria significativa ao nível de cumprimento dos quesitos mais exigentes presentes no plano estratégico definidos pela CONTRATANTE.

7.8.4. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos mínimos da solução de gestão integrada conforme detalhamento no "Anexo XII - Especificações Técnicas Mínimas do Software de Gestão Integrada de Serviços de TIC"

7.9. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

7.9.1. Prover serviço 1º nível (Central de Serviços Técnicos) que poderá ser realizada na sede da STI/UFF no Rio de Janeiro ou a critério da CONTRATATANTE, desde que atenda às regras da norma brasileira para gestão de serviços de TI - NBR-ISO 20.000 e com a Norma de maturidade do PROBARE (Programa Brasileiro de Autorregulação do Setor de Relacionamento), fornecendo, instalando e utilizando instalações físicas e mobiliários em conformidade com a NR 17 do Ministério do Trabalho (MTb), e central telefônica utilizando recursos de URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (Computer Telephony Integration), DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) sistema eletrônico de gravação digital e solução de gestão de atendimento integrado a solução de telefonia, contemplando o atendimento à incidentes e serviço de suporte com acesso remoto, aos usuários de Tecnologia da Informação, via telefone, e-mail, Intranet e no sistema de gestão de serviços de TI, o qual será utilizado para atendimento de incidentes, requisições de serviço e gestão de TI, e administração da base de conhecimento e demais processos ITIL incorporados.

7.9.2. Prover serviço de suporte técnico local e presencial (2º nível) ao usuário de Tecnologia da Informação. O Atendimento de suporte técnico será realizado na Sede da UFF e nas demais localidades na cidade de RIO DE JANEIRO, conforme tabela de localização – item 1.7, com registro de demandas no sistema de gestão de serviços de TI.

7.9.3. Prover serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de Tecnologia da Informação, soluções sistêmicas corporativas e suas ferramentas de apoio, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional (projeto/demanda, na grande maioria 3º nível de especialização).

7.9.4. Atuar na execução de processos eficientes de gerenciamento de serviços de TI, englobando Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento de Continuidade e Gerenciamento de Liberação e Implementação.

7.9.5. Visando a melhoria contínua, a CONTRATADA deverá utilizar o sistema de gestão de serviços na gestão de TIC da UFF, bem como rever, evoluir, corrigir e melhorar os processos ITIL já contemplados na ferramenta, os quais deverão de fato demonstrar, por meio de seus resultados, que estão fundamentados nas melhores práticas de governança de TIC.

7.9.6. Implementar automação inteligente de eventos e processos de TI utilizando-se de métricas através da análise preditiva do ambiente computacional da UFF. A coleta dos eventos deverá ser realizada de modo autônomo e com implementação de recursos tecnológicos, sem ônus à CONTRATANTE.

7.9.7. Para o perfeito funcionamento das ferramentas indicadas e solicitadas a empresa CONTRATADA deve ter um conhecimento no ambiente de infraestrutura computacional descrito para perfeita instalação, customização e administração onde demonstra total capacidade técnica para execução do objeto que está sendo licitado, contemplando:

7.9.8. Conhecimento técnico para prestação de serviços de suporte técnico especializado em rede de computadores contendo servidores da tecnologia DELL Power Edge e HP Proliant;

7.9.9. Conhecimento técnico para prestação de serviço de análise de vulnerabilidades que possam ocasionar em danos de imagem ou a patrimônio corporativo com base na aplicação de boas práticas, como as normas: ABNT NBR 15.515 (Segurança física relativas ao armazenamento de dados); ABNT NBR ISO/IEC 31.000 (Gestão de riscos); ABNT NBR ISO/IEC 15.999 (Gestão de continuidade dos negócios);

7.9.10. Conhecimento técnico para prestação de serviços de análise de viabilidade, aderência ao negócio, análise de riscos, análise de acesso e dados e programas;

7.9.11. Conhecimento técnico contemplando a instalação, configuração e monitoramento de servidores de aplicações GeoServer, Apache, Tomcat 6.x ou superior, IIS, Nagios e Zabbix;

7.10. Prover mecanismos eficientes de fiscalização e controle da prestação de serviços, através de elaboração de gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos acordos de nível de serviço (SLA's) estipulados nas ordens de serviço.

7.11. O resultado do serviço realizado será validado por meio do "Acordo de Nível de Serviço - ANS" definido formalmente e previamente pelo CONTRATANTE, através das ordens de serviço, para mensurar e monitorar o desempenho da CONTRATADA na prestação de serviços. O ANS deverá conter a descrição dos serviços de

TI e suas metas. As condições, afetas diretamente ao Catálogo de Serviços e seus Acordos de Níveis de Serviços, poderão ser revisadas periodicamente, a critério do CONTRATANTE ou por sugestão da CONTRATADA, a qual deverá ser homologada pela CONTRATANTE, a fim de se verificar a continuidade de adequação ao atendimento das necessidades de negócio do CONTRATANTE.

7.12. Contribuir na evolução dos mecanismos de segurança da informação, de mitigação de riscos e conformidade do ambiente tecnológico e gestão de continuidade.

7.13. A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.

7.14. CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação – PSI da UFF, sob risco de aplicação das devidas sanções conforme o caso.

7.15. A CONTRATADA deverá comunicar A UFF com antecedência mínima de 03 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da UFF.

7.16. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua utilização ou divulgação a terceiros.

7.17. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviços. Essa capacitação técnica deverá ser demonstrada mediante a apresentação de atestados de capacidade técnica, dos documentos exigidos na assinatura do contrato que comprovem experiência na prestação dos serviços.

7.18. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos do mesmo porte dos presentes na CONTRATANTE.

7.19. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer em até 05 (cinco**)** dias corridos após a assinatura do CONTRATO.

7.20. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

7.21. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL, PMP, ISO 20.000, ISO 27001 e COBIT.

7.21.1. A unidade de referência adotada para medir as demandas foi denominada UST - Unidade de Serviço Técnico. A menor unidade de referência adotada para sua validação é equivalente ao serviço de monitoração, por ser considerada como de complexidade mínima em serviços técnicos de infraestrutura. Dada a variação na complexidade dos serviços existentes e também na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento da mesma com a finalidade principal da organização, fez-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Por esse motivo, foram adotados cinco níveis de complexidade: Baixa, Intermediária, Mediana, Alta e Especialista.

7.21.2. O nível de complexidade de uma tarefa ou a sua criticidade determina o grau de expectativa e prioridade necessária para cumprimento de cada rotina, e, por consequência, a quantidade de UST ajustada a tal complexidade.

7.21.3. A adoção da referência única facilita à contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o custo de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações dos serviços, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

7.21.4. O quadro a seguir demonstra a correlação entre a complexidade e o custo unitário em UST's para cada serviço demandado. O custo unitário de cada complexidade será multiplicado fator de tempo necessário ou estimado para execução de cada atividade.

Grau de Complexidade	Descrição das Tarefas	Peso
Baixa (B)	Operação: Monitoração reativa dos serviços (plano de comunicação) disponíveis do ambiente de TI.	1
Intermediária (I)	Operação: Monitoração proativa (plano de comunicação e execução de scripts) e em tempo real do ambiente de TI; Atendimento remoto e presencial aos usuários, contemplando tratamento de incidentes e requisição de serviços de usuários.	2
Média (M)	Operação: Monitoração inteligente (plano de comunicação, execução de scripts e análise dos problemas) para elementos e áreas essenciais ao negócio. Monitoramento de CFTV. Manutenção programada dos itens de configuração.	3
	Projeto: Participação em reuniões técnicas; Consolidação de dados, incluindo erros, alertas e desempenho do funcionamento de sistemas e criação de relatórios de funcionamento de software e hardware, estações de trabalho e servidores; Administração, gerenciamento, configuração, verificação de atualização de softwares e aplicação de mudanças pré-aprovadas nos ambientes que suportam os serviços críticos, incluindo servidores de virtualização, sistemas WEB. apoio ao mapeamento e controle de inventário de ativos da informação.	
Alta (A)	Operação: Sustentação: Administrar sistemas gerenciadores de banco de dados; Administrar sistemas operacionais; Administração das soluções de storage (armazenamento), de sistema de backup, contemplando a execução de rotinas de backup; Administração das soluções de comunicação unificada (Telefonia IP); Administrar ambiente de infraestrutura de rede; Administrar soluções de Segurança da Informação; Administrar e sustentar aplicações web; Administrar serviços e soluções de mensageria e colaboração; Administrar Ambientes Físicos e Virtuais; Apoio à Infraestrutura nas Unidades Descentralizadas; Apoio técnico-operacional aos portais corporativos e ambiente	6

	legado/EAD. Projeto: Prospectar novas tecnologias; Criar soluções de contingência; Implementação de novos serviços; Administração, gerenciamento, configuração, verificação de atualização de softwares e aplicação de mudanças pré-aprovadas nos ambientes que suportam os serviços críticos, incluindo servidores de sistemas corporativos e de colaboração, e-mail, infraestrutura de rede cabeada e wireless, sistemas de segurança da informação, estruturas de armazenamento; Tratamento documental e processamento de imagens.	
Especialista (E)	Operação: Administrar solução de Business Inteligence (BI); Gestão de projetos (escritório de projetos). Apoio à Continuidade de Negócio e Governança, primando pela sustentação da qualidade dos processos e procedimentos de incidentes, requisições, configuração e ativos, base de conhecimento, eventos, liberação, problema, mudanças, continuidade, catalogo, níveis de serviço e pela disponibilidade dos serviços de forma a manter a governança de TI, contemplando atualização de documentação de atividades em geral e definição de novos padrões, criação ou atualização de procedimentos de monitoração e para a base de conhecimento, e apoio ao órgão para disponibilização de indicadores, na implementação de recomendações de auditorias (internas e externas) e apoiar o órgão em ações de melhoria continuada dos processos e procedimentos de TI. Projeto: serviço envolvendo tarefas ou atividades que requeiram conhecimento especialista e que não se enquadrem em nenhuma outra complexidade, como: Análise de Viabilidade; Análise de desempenho de ambiente; Implementar; Apoio a políticas institucionais, Auditoria, implantação, acompanhamento e transferência de tecnologia em processo de acordo com as melhores práticas de governança corporativa indicadas pela SLTI/MPOG e TCU, incluindo PMBOK, ITIL, COBIT, NBR-ISO 9.000, NBR-ISO 20.000, NBR-ISO 27.000, dentre outras. Execução de novos projetos voltados à Governança de TI, envolvendo analisar, modelagem e implantação de processos.	8

7.22. Catálogo de serviço e ordens de serviço

7.22.1. O modelo de prestação de serviços, objeto da contratação, será por Demanda, devendo estar previsto o serviço no catálogo de serviços, solicitado pelo demandante em Ordens de Serviços detalhadas minuciosamente e executadas pela CONTRATADA.

7.22.2. Os serviços definidos no catálogo serão considerados como aceitos pela CONTRATADA no ato da assinatura.

7.22.3. O catálogo de serviços com os indicadores está disponível na ferramenta de gestão de serviços de TI – REDMINE E OCOMON para conhecimento da CONTRATADA.

7.22.4. Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega (s) do serviço, conforme entendimentos entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

7.22.5. O serviço classificado como Rotina será demandado diretamente à CONTRATADA por meio de ordem de serviço aberta mensalmente, com uma quantidade de UST prevista, que deverá ser ajustada ao final do período conforme o serviço efetivamente realizado.

7.22.6. As ordens de serviço são acompanhadas juntamente com o relatório de controle de serviço, termo provisório e termo definitivo.

7.22.7. A inclusão de novos serviços e/ou quaisquer alterações dos serviços homologados ocorrerá sempre que a CONTRATANTE avaliar necessário e deverá ser integrada ao catálogo de serviço referenciada no Anexo V, quando atender os seguintes quesitos:

7.22.7.1. Solicitação da demanda e justificativa técnica para criação do serviço;

7.22.7.2. Ata de Reunião, com a participação mínima do demandante, fiscal, gestor do contrato, preposto da CONTRATADA, resumindo a definição da demanda, processo de execução e previsão de custo do novo serviço;

7.22.7.3. Tipo e Numeração Sequencial do serviço. Deverão ser classificadas como Rotineira, Demanda e Projeto;

7.22.7.4. Nome Identificador e Objetivo do serviço. Definição de um título para o serviço e descrição de seu objetivo;

7.22.7.5. Serviços a serem desenvolvidos, documentos a serem entregues, indicadores de desempenho, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em Unidade de Serviço Técnico (UST);

7.22.7.6. Premissas e restrições do serviço;

7.22.7.7. Assinatura e responsabilização do demandante;

7.22.7.8. Assinatura de anuência do preposto da CONTRATADA quanto ao serviço e o custo pré-definido;

7.22.7.9. Assinatura de aprovação do Fiscal;

7.22.7.10. Assinatura de autorização do Gestor do Contrato.

7.22.8. A alteração de um serviço ocorrerá por meio da revisão dos critérios que o criou, não se confundindo a alteração com a descaracterização do serviço.

7.22.9. Os serviços, depois de inseridos no catálogo, não poderão ser excluídos em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato.

7.22.10. Os novos serviços, após aprovação e assinatura de todas as partes, farão parte automaticamente do contrato, sem que haja necessidade de emissão de aditivos.

7.22.11. A expectativa de consumo contratada tem cunho global, podendo ser remanejada entre os tipos classificados (Rotina, Suporte, ou Demanda e Projeto), quando houver necessidade da CONTRATANTE, desde que a previsão de consumo, somados aos existentes, não superem o valor total do contrato.

7.22.11.1. Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega do serviço, conforme necessidade do demandante e entendimentos entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

7.22.12. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização da CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.

7.22.13. A CONTRATADA, não será responsável pela indisponibilidade dos serviços que são de propriedade de terceiros, como por exemplo, falta de energia, link, equipamentos fora de garantia que acarretem a disponibilidade dos serviços contratados.

7.22.14. A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço, correspondente ao serviço e atender aos seguintes requisitos: Referência do número da Tarefa na Ordem de Serviço; Definição do período inicial e final de execução da demanda; Especificação do serviço; Documentos a serem entregues; Custo final em unidade de itens de personificação da Ordem de Serviço, em conformidade os valores no catálogo de serviço; Assinaturas de solicitação do demandante, e autorização do gestor do contrato.

7.22.15. Após execução dos serviços, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, devidamente assinada, acompanhado de documentos entregues, e os índices alcançados, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado entregue.

7.22.16. A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que esteja prevista no catálogo de serviço.

7.22.17. Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandas, deverá comunicar ao gestor por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao gestor acatar ou não a justificativa.

7.22.18. Caso não exista documentação de algum serviço demandado pela Ordem de Serviço deverá ser documentada pela CONTRATADA, inserindo as rotinas procedimentais na base, dentro dos padrões de fichamento adotados e submetidos à CONTRATANTE para aprovação, passando a fazer parte do acervo da CONTRATANTE.

7.22.19. Nos casos em que não houver aviso prévio, bem como alinhamento de horário com a CONTRATANTE para execução, A CONTRATADA será penalizada nos termos legais e contratuais caso a execução de serviços acarrete indisponibilidade de qualquer recurso de TIC.

7.23. **Preposto:**

7.23.1. A Contratada deverá nomear um preposto responsável pelos serviços, com ensino médio completo, que deverá ser apresentado no ato da assinatura do contrato e ou quando houver substituição ou promoção; com a missão de garantir, notavelmente, o bom andamento dos trabalhos, fiscalizando e ministrando orientações necessárias aos executantes dos serviços, de acordo com as normas pré-estabelecidas pela contratante, sem ônus algum para a CONTRATANTE.

7.23.2. A CONTRATADA deverá manter o preposto aceito pela Fiscalização e pelo Pró-Reitor de Administração da UFF, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for

necessário, o qual deverá ser indicado mediante declaração em que deverá constar o nome completo, nº CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

7.23.3. O preposto, uma vez indicado pela empresa e aceito pela Administração da UFF, deverá apresentar-se à unidade fiscalizadora, na sede da Reitoria, em Niterói-RJ no primeiro dia útil após assinatura do contrato, para assinar, juntamente com o servidor designado para ser o FISCAL, o Termo de Abertura do Livro de Ocorrências, destinado a registrar as principais ocorrências durante a execução do contrato, bem como para tratar dos demais assuntos pertinentes a regular execução dos serviços nos postos e à execução do contrato, relativos à sua competência.

7.23.4. O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

7.23.5. A empresa orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.

7.23.6. O preposto deverá manter contato com o fiscal do contrato, com o objetivo de sanar qualquer demanda, tanto na área de administração de pessoal, de fornecimento de material, quanto da manutenção dos equipamentos, objeto desta contratação.

7.23.7. O preposto deverá estar disponível, quando necessário e convocado pela Pró-Reitoria de Administração para comparecer à Reitoria da UFF em Niterói/RJ.

7.24. - **Atribuições do Preposto:**

7.24.1. **-** Representar a empresa junto à fiscalização na execução do contrato;

7.24.2. **-** Promover o bom entrosamento da equipe;

7.24.3. **-** Administrar e controlar quadro de pessoal conforme contingente estabelecido em contrato;

7.24.4. - Conferência de horários e frequência dos colaboradores;

7.24.5. - Realizar o controle e apontamento de todos os cartões de ponto dos colaboradores;

7.24.6. - Providenciar a reposição ou cobertura de postos ausentes;

7.24.7. - Cuidar dos assuntos funcionais e outros de interesse dos colaboradores junto à empresa contratada;

7.24.8. - Garantir a execução do contrato, fiscalizando o quantitativo de pessoal, de material, equipamentos e o controle da qualidade dos serviços;

7.25. Critérios Ambientais:

7.25.1. Serão observados o que dispões os critérios de sustentabilidade ambiental na Instrução Normativa n.º 01 de 19/Jan/2010 da SLTI/MPOG e demais legislação vigente, visando obter uma maior economia no consumo de energia e de água.

7.25.2. Os serviços deverão ser planejados e executados visando a economia da manutenção e operacionalização das edificações, na redução do consumo de energia e de água, bem como na utilização de equipamentos e materiais, que reduzam o impacto ambiental, tais como: utilização de materiais que sejam reciclados, reutilizáveis e biodegradáveis;

7.25.3. Deve ser priorizado o emprego de mão de obra, materiais, equipamentos de origem local, para a execução e manutenção.

7.25.4. A empresa contratada deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

7.25.4.1. Adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;

7.25.4.2. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

8.1. Os atores que participarão da gestão do contrato se configuram em Gestor, Fiscalização técnica, Fiscalização administrativa, Fiscalização Setorial e Fiscalização pelo Público usuário, com atribuições estabelecidas pelo item 10.1. do presente Termo de Referência.

8.2. A comunicação a ser estabelecida com o prestador de serviço só deverá ser feita pelos fiscais e Gestor, através de notificações oficiais ou e-mails. Nenhum outro servidor da Universidade poderá designar, responsabilizar ou notificar a contratante.

8.3. O serviço a ser contratado poderá ser implantado por etapas e de maneira gradativa, considerando que o pagamento será apenas daquilo que já foi autorizado expressamente por autoridade competente e executado.

8.4. A medição será realizada pelo formulário de IMR (Instrumento de Medição de Resultado) e sua produtividade estabelecida neste Termo de Referência.

9. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

9.1. Não será exigida a disponibilização de materiais para execução do contrato.

10. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

10.1. Para dimensionamento da Proposta o Licitante deverá observar a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria sabendo-se que serviços serão contratados com base no posto

10.2. Deverão ser incluídos os custos para fornecimento de materiais de consumo, equipamentos, uniformes, EPIs além das obrigações estabelecidas na Convenção Coletiva de Trabalho vigente no momento da apresentação da proposta, conforme Anexos e indicados nas Planilhas de Composição de Custos.

11. UNIFORMES

11.1. Por não se tratar de serviços com cessão de mão de obra exclusiva, não será exigido o uso de uniformes.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

12.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

12.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

12.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

12.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

12.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do serviço;

12.7. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, ou já existentes na UFF, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;

12.8. Proporcionar aos empregados da CONTRATADA devidamente identificados, todas as facilidades necessárias à boa execução do objeto contratual;

12.9. Tornar disponíveis os locais onde serão prestados os serviços permitindo o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para execução dos serviços referentes ao objeto deste Termo de Referência;

12.10. Prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA;

12.11. Comunicar a CONTRATADA toda e quaisquer ocorrências relacionadas com o serviço;

12.12. Fiscalizar a entrega dos serviços podendo sustar, recusar, solicitar fazer ou desfazer qualquer entrega ou serviços, no todo ou em parte, que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas em cada ordem de serviço;

12.13. Analisar os relatórios de desempenho e os resultados entregues verificando se as exigências, procedimentos e processos definidos e aprovados nas ordens de serviço foram atendidos, assim como se os índices foram alcançados, propondo as glosas e multas cabíveis para cada caso;

12.14. Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do Contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços, à exigência de condições estabelecidas e proposta de aplicação de sanções;

12.15. Realizar a aceitação dos serviços realizados pela CONTRATADA nas condições descritas neste Termo de Referência.

12.16. Notificar à CONTRATADA eventual irregularidade no cumprimento das obrigações contratuais.

12.17. Impor sanções contratuais caso suas demandas de correção de irregularidades, notificadas à CONTRATADA, não sejam corrigidas dentro do prazo estabelecido.

12.18. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, nos termos do Edital e de acordo com as especificações do objeto, constantes deste Termo de Referência.

12.19. Fiscalizar a execução do objeto, tanto sob o aspecto quantitativo como qualitativo.

12.20. Notificar a empresa contratada sobre quaisquer irregularidades no fornecimento e na execução dos serviços previstos na garantia, para adoção das medidas de correções cabíveis.

12.21. Disponibilizar ambiente com instalações elétricas estáveis para a prestação do serviço;

12.22. A CONTRATANTE no ato da assinatura do contrato irá fornecer o catálogo de serviço com os indicadores, disponível na ferramenta de Gestão de Serviços de TI da UFF (REDMINE e OCOMON) para conhecimento da CONTRATADA.

12.23. Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.

12.24. Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

12.25. Fornecer condições de trabalho para o representante devidamente autorizado pela CONTRATADA para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste Termo de Referência.

12.26. Ser responsável pelo transporte de equipamentos/dispositivos entre suas unidades e SEDE e vice-versa cabendo à CONTRATADA o correto diagnóstico, em casos de falha de hadrware, para que a movimentação se torne necessária para o reparo.

12.27. Fornecer peças de reposição aos equipamentos identificados como defeito de hardware

12.28. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

13.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

13.3. Manter a execução do serviço nos horários fixados pela Administração.

13.4. Responsabilizar-se pelos vícios e defeitos decorrentes da inexecução ou execução parcial do objeto contratado, bem como responsabilizar-se por todo e qualquer dano que seus funcionários, comprovada culpa, gerem à terceiros, à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

13.5. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos necessários a plena execução dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

13.6. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010;

13.7. Disponibilizar à Contratante os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

13.8. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto neste Termo de Referência, sem repassar quaisquer custos a estes;

13.9. Informar um responsável técnico, com especialidade em gerência de projetos e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI, doravante denominado de PREPOSTO, e um substituto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;

13.10. O PREPOSTO ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;

13.11. O PREPOSTO deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;

13.12. O PREPOSTO deverá entregar o plano de trabalho anexado as ordens de serviço do tipo projeto;

13.13. O PREPOSTO deverá informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

13.14. O PREPOSTO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;

13.15. O PREPOSTO deverá atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços e, se for o caso do serviço dentro da CONTRATANTE, a permanência e circulação de pessoas nas dependências da mesma;

13.16. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;

13.17. Responsabilizar-se pelos danos causados a CONTRATANTE e ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela CONTRATANTE;

13.18. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;

13.19. Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, taxas, emolumentos, encargos sociais, migração da base de conhecimento, acordo de nível de serviço e do catálogo de serviços do REDMINE E OCOMON para a solução a ser implantada pela CONTRATADA;

13.20. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas OS;

13.21. Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos;

13.22. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

13.23. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE.

13.24. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

13.25. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.

13.26. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item anterior, não transfere à Administração da CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.

13.27. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.

13.28. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a CONTRATANTE for compelida a responder por força desta contratação.

13.29. Ser responsável pelo transporte dos técnicos entre as unidades que possuem atendimento presencial de 2º nível situados na cidade SEDE de Niterói e regiões conforme tabela de endereços da UFF.

Cada ordem de serviço terá os seus indicadores que se não alcançados serão computadas as glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas para a Administração do CONTRATANTE que iniciará o processo de penalização e multa previstas na cláusula contratual.

13.45 PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA

13.45.1 A CONTRATADA cederá à UFF, os direitos autorais e patrimoniais e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

13.45.2 A CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos gerados relativos ao objeto da prestação dos serviços, salvo se houver a prévia autorização por escrito da UFF.

13.45.3 A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos de segurança, tais como:

13.45.4 Credenciar junto à Fiscalização, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências da UFF.

13.45.5 Identificar qualquer equipamento da CONTRATADA que venha a ser instalado nas dependências da UFF, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

13.45.6 Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados na UFF.

13.45.7 Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização.

13.45.8 Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TI da UFF.

13.45.9 Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da UFF.

13.45.10 Comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias ao Representante da STI qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da UFF.

13.45.11 Manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da UFF.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

15. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

15.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

16. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

16.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.2. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para o serviço contratado, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.

16.3. O conjunto de atividades de gestão e fiscalização compete ao gestor da execução do contrato, podendo ser auxiliado pela fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, de acordo com as seguintes disposições:

I – Gestão da Execução do Contrato: é a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outros;

II – Fiscalização Técnica: é o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado, podendo ser auxiliado pela fiscalização pelo público usuário;

III – Fiscalização Administrativa: é o acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços, quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento;

IV – Fiscalização Setorial: é o acompanhamento da execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos, quando a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um mesmo órgão ou entidade; e

V - Fiscalização pelo Público Usuário: é o acompanhamento da execução contratual por pesquisa de satisfação junto ao usuário, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela contratada, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto.

16.4. Quando a contratação exigir fiscalização setorial, o órgão ou entidade deverá designar representantes nesses locais para atuarem como fiscais setoriais.

16.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

16.6. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

16.16.1 Fiscalização diária:

a) Devem ser evitadas ordens diretas da CONTRATANTE dirigidas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da empresa. Da mesma forma, eventuais reclamações ou cobranças relacionadas aos empregados terceirizados devem ser dirigidas ao preposto.

b) Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, deve ser evitada, uma vez que essa conduta é exclusiva da CONTRATADA.

c) Devem ser conferidos, por amostragem, diariamente, os empregados terceirizados que estão prestando serviços e em quais funções, e se estão cumprindo a jornada de trabalho.

16.17.1 O gestor deverá verificar a necessidade de se proceder a repactuação do contrato, inclusive quanto à necessidade de solicitação da contratada.

16.7. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo V, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

16.20.1 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

16.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

16.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

16.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

16.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

16.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

16.13. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

16.14. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

16.15. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.16. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

16.17. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.18. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS ou a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, conforme disposto nos arts. 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.19. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

16.19.1. Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

16.19.2. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela CONTRATANTE para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.

16.19.3. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a contratante e os empregados da contratada.

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

16.21. A fiscalização de que trata este tópico não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não

implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.22. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

16.23. A fiscalização de que trata este Termo de Referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

17. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

17.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

17.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

17.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico, administrativo e/ou setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

17.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

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

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

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

17.3.1.4. Da mesma forma, ao final de cada período de faturamento mensal, o fiscal administrativo deverá verificar as rotinas previstas no Anexo VIII-B da IN SEGES/MP nº 5/2017, no que forem aplicáveis à presente contratação, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato;

17.3.2. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

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

17.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

17.3.2.2.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

17.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

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

17.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

17.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei n° 10.406, de 2002).

17.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

18. DO PAGAMENTO

18.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Fatura.

18.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

18.1 A emissão da Nota Fiscal será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência

18.2 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.2.1 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

18.3 O setor competente para proceder ao pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

18.3.1 o prazo de validade;

18.3.2 a data da emissão;

18.3.3 os dados do contrato e do órgão contratante;

18.3.4 o período de prestação dos serviços;

18.3.5 o valor a pagar; e

18.3.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

18.4 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

18.5 Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

18.5.1 não produziu os resultados acordados;

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

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

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

18.7 Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

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

18.9 Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

18.11 . Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

18.12.1 Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

18.13 . Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

18.14 . É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

18.15 . A parcela mensal a ser paga a título de aviso prévio trabalhado e indenizado corresponderá, no primeiro ano de contratação, ao percentual originalmente fixado na planilha de preços.

18.15.1 Não tendo havido a incidência de custos com aviso prévio trabalhado e indenizado, a prorrogação contratual seguinte deverá prever o pagamento do percentual máximo equivalente a 03 (três) dias a mais por ano de serviço, até o limite compatível com o prazo total de vigência contratual.

18.15.2 A adequação de pagamento de que trata o subitem anterior deverá ser prevista em termo aditivo.

18.15.3 Caso tenha ocorrido a incidência parcial ou total dos custos com aviso prévio trabalhado e/ou indenizado no primeiro ano de contratação, tais rubricas deverão ser mantidas na planilha de forma complementar/proporcional, devendo o órgão contratante esclarecer a metodologia de cálculo adotada.

18.16 A Contratante providenciará o desconto na fatura a ser paga do valor global pago a título de vale-transporte em relação aos empregados da Contratada que expressamente optaram por não receber o benefício

previsto na Lei nº 7.418, de 16 de dezembro de 1985, regulamentado pelo Decreto nº 95.247, de 17 de novembro de 1987.

18.17 . Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

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

TX = Percentual da taxa anual = 6%

19. REAJUSTE

19.1. Visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela CONTRATADA e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado na forma apresentada no subitem que se seguirá, o valor consignado no Termo de Contrato será reajustado, competindo à CONTRATADA justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da CONTRATANTE, na forma estatuída no Decreto n° 9.507, de 2018, e nas disposições aplicáveis da Instrução Normativa SEGES/MP n° 5, de 2017.

19.2. O preço da contratação deverá ser reajustado, decorrido 12 (doze) meses de vigência do Contrato, mediante manifestação expressa da CONTRATADA, tendo como limite máximo a variação do IPCA ocorrida nos doze meses anteriores ao reajuste, contados da data limite da apresentação da proposta.

20. GARANTIA DA EXECUÇÃO

20.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

20.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

20.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

20.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

20.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

20.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

20.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

20.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

20.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

20.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

20.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

20.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

20.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

20.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

20.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de dez (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

20.10. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

20.11. Será considerada extinta a garantia:

20.11.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

20.11.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2"do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

20.12. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

20.13. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste TR.

20.14. A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 8º, VI do Decreto nº 9.507, de 2018, observada a legislação que rege a matéria.

20.14.1. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho

20.15. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea "j do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 5/2017.

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

21.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

21.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

21.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

21.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou

21.1.5. cometer fraude fiscal.

21.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

21.2.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

21.2.2. **Multa de**:

21.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

21.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

21.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

21.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e

21.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

21.2.2.6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

21.2.3. **Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa** pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

21.2.4. **Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União**, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

21.2.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 22.1 deste Termo de Referência

21.2.5. **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública**, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

21.3. As sanções previstas nos subitens 21.2.1, 21.2.3 e 21.2.4, 21.2.5. poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, subitem 21.2.2., descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

21.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**GRAU**
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

21.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

21.5.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

21.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

21.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

21.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

21.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

21.7.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

21.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

21.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

21.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

21.11. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

21.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

22. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

22.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

22.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

22.3. O critério de aceitabilidade de preços será o valor global estimado para o item em disputa.

22.4. O critério de julgamento da proposta é o menor preço unitário para o item (compondo 12 meses de execução do Contrato).

22.5. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

22.6. A comprovação de Qualificação Técnica para fins de habilitação se dará por meio das seguintes comprovações:

22.7. As justificativas para as exigências aqui especificadas neste item é que, atendendo o enquadramento legal – Lei 8666/1993, e demais Legislação complementar aplicável, as características exigidas para ATESTADOS TÉCNICOS deverão conter os elementos que constitui o núcleo dos serviços prestados nos níveis 1º, 2º e 3º, de forma rotineira ou por demanda, sendo portanto, parte de maior relevância das características destes serviços, uma vez que não há exigências para os outros níveis e tipos de serviços.

22.8. Em relação aos critérios de habilitação será considerada habilitada para participar do certame, além das exigências administrativas e legais especificadas no edital, e dos ATESTADOS TÉCNICOS, a empresa que apresentar:

22.8.1. Termo de Vistoria Técnica, assinado pela equipe técnica da UFF, declarando ter conhecimento das ferramentas utilizadas REDMINE e OCOMON, locais de realização dos serviços, instalações de infraestrutura, condições ambientais e locais para acomodação da equipe contratada, ou Termo de não Vistoria Técnica, assinada pela contratada que não realizou vistoria no parque computacional da UFF.

22.8.2. A UFF quer assegurar qualidade por meio de uma descrição detalhada do objeto, bem como pela exigência de certos requisitos de qualificação técnica como condição de habilitação dos licitantes. Em se tratando de licitações do tipo menor preço, é comum que se sagrem vencedores os participantes que formalmente preenchem todos os requisitos de habilitação técnica, e/ou não conseguem executar o contrato de modo eficiente, o que provoca graves prejuízos à administração.

22.8.3. Com o intuito de compatibilizar a segurança da Administração na boa execução contratual e a ampla participação no certame licitatório, devem-se restringir as exigências de qualificação técnica, na fase de habilitação, àquilo que for estritamente necessário e inserir nas obrigações da contratada determinados requisitos desejáveis, mas que não puderam ser demandados na fase de habilitação técnica. Assim, será possível atribuir encargos que onerarão apenas o vencedor da licitação.

22.8.4. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado. A seguir a relação de ATESTADOS TÉCNICOS, podendo ser constituído de um ou mais atestados para totalizar o requisito mínimo necessário, emitidos por entidade da administração federal, estadual, distrital ou municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada:

22.8.5. Atestado de Capacitação Técnica que comprove ter a empresa licitante executado em ambiente de no mínimo 5000 (cinco) mil usuários de rede, pelo período mínimo de 15 (quinze) meses, serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da lei, comprovando:

22.8.6. Prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações — TIC, envolvendo o planejamento, implantação, monitoração, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico (Service Desk), remoto e presencial, contendo, no mínimo, 3000 (três) mil estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistemas operacionais Windows e ferramenta para escritório Office. Contemplando instalação, configuração, manutenção de hardware e software, administração de sistemas operacionais, solução de incidentes e problemas por meio de atendimento a chamados, atendendo os Acordos de Níveis de Serviço (ANS's) estabelecidos, em conformidade com as melhores práticas ITIL — Information Technology Infrastructure Library;

22.8.7. Atestado Técnico de instalação, configuração, fornecimento, gerenciamento e utilização de solução informatizada para Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM), devendo ser obrigatoriamente a mesma a ser implantada na UFF, certificada em PinkVerify ou APM Group em ITIL nos processos de Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento de Liberação e Implementação e Gerenciamento de Continuidade;

22.8.8. Justificativa: "... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que os programas PinkVerify ou APM Group são mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TI." Ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008.

22.8.9. Atestado Técnico de prestação de serviços de suporte técnico especializado em máquinas servidoras incluindo: instalação, configuração, manutenção e administração de sistemas operacionais Windows Server versão 2008 ou superior, Linux CentOS na versão 7 ou superior;

22.8.10. Atestado Técnico de manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN,

NAS, Worm, VTL e unidades robóticas de backup com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches de camada 2 e camada 3;

22.8.11. Atestado Técnico em manutenção de ambiente de sistemas e de aplicações corporativas, compreendendo instalação, configuração e monitoramento de sistemas de gerenciamento de banco de dados Microsoft SQLServer versão 2008 R2 ou superior;

22.8.12. Atestado Técnico em operação e suporte de no mínimo 1 robô de backup com pelo menos 2 drives cada e 24 fitas do tipo LTO 4 e 5 com software de backup corporativo Bácula e DPM, ou similar desde que seja compatível;

22.8.13. Atestado Técnico comprovando experiência na análise, monitoramento, manutenção, customização da na ferramenta de clusterização Microsoft Failover;

22.8.14. Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência no serviço de comunicação de dados composta por backbone em fibra óptica que interligue pontos distantes com tecnologia gigabit ethernet no mínimo de 1000 Mbps por par de fibras óptica;

22.8.15. Atestado Técnico contemplando a criação de escopos no DHCP e zonas de DNS, IP’s reversos, restrições e liberações de portas de acessos;

22.8.16. Atestado Técnico na prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação, compreendendo apoio às atividades de gestão de projetos, análise e modelagem de processos de negócio e governança de TI, elaboração de proposta de melhoria nos processos de trabalho de TI com aderência aos processos ITIL e Cobit;

22.8.17. Atestado Técnico contemplando a elaboração de plano de gestão e configuração de processo de backup com o uso da ferramenta Bácula ou similar;

22.8.18. Atestado Técnico contemplando suporte técnico para os serviços de infraestrutura através de níveis de serviço, com atendimento de suporte remoto e presencial ao parque computacional com 7 (sete) servidores físicos e 85 (oitenta e cinco) servidores virtuais MS Hyper-V, VMWare KVM ou Ovirt;

22.8.19. Atestado Técnico contemplando suporte técnico para os serviços de infraestrutura através de níveis de serviço, com atendimento de suporte remoto e presencial ao parque computacional de rede LAN com 2 (dois) switches core, 30 (trinta) switches de acesso e 2 (dois) switches SAN;

22.8.20. Atestado Técnico contemplando a prestação de serviços de suporte técnico especializado em rede de computadores com 3.000 (três) mil pontos de rede, envolvendo atividades de: Instalação, configuração, manutenção e administração de serviços de rede LAN's, WAN'S e Wi-Fi; Administração de Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade (Hubs, Switches ou Routers e Enterasys); Storage Area Network e Solução Antivírus.

22.8.21. Atestado Técnico contemplando a prestação de serviços de suporte técnico especializado com atendimento distribuído em pelo menos 10 (dez) localidades distintas.

22.8.22. É vedada a participação de empresas em consórcio. Os atestados de capacitação técnica, documentações e comprovações necessárias para que a administração comprove a veracidade das informações deverão conferir com o CNPJ da empresa licitante.

22.8.23. Justificativa: Em relação aos serviços de apoio a sistemas e aplicações corporativas, o propósito é o mesmo, não se inserido no efetivo desenvolvimento, mas sim na análise e diagnóstico e suporte ao ambiente de infraestrutura voltados para performance, melhores práticas, ferramentas, ambiente e configurações. Desse modo, o corpo técnico interno especializado, sem prejuízo do orientado no citado Decreto, poderá melhor desenvolver e manter soluções sistêmicas próprias. A exigência se faz necessária em razão de tais ferramentas constituírem o ambiente da UFF e que o Órgão pretende manter a cultura existente a fim de preservar os investimentos já realizados. Outras soluções demandariam mais investimento de instalação e aculturamento.

22.9. A Licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

22.10. Somente serão aceitos Atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo 01 (um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, o que deverá ser também comprovado no mesmo momento da apresentação dos Atestados.

22.11. Para fins da comprovação de que tratam os subitens anteriores, não será possível o somatório de atestados, exceto se os serviços foram prestados em idêntico e concomitante prazo.

22.12. Tal exigência é imprescindível à demonstração de que a Licitante detém capacidade para executar o Contrato, além de figurar como proteção à Administração, já que demonstra a capacidade de ininterruptabilidade do serviço, bem como a idoneidade da Licitante em serviços de natureza similar.

23. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS.

23.1. O preço de referência mensal da futura contratação, caso seja alocada toda a força de trabalho, será de R$ 691.566,09 (seiscentos e noventa e um mil, quinhentos e sessenta e seis reais e nove centavos) e o preço referência para 12 (doze) meses é de R$ 8.298.793,08 (oito milhões, duzentos e noventa e oito mil, setecentos e noventa e três reais e oito centavos).

23.2. Para compor os preços de referência, a Administração elaborou planilhas de custos e formação de preços levando em consideração a metodologia de cotação através do Portal da Transparência (http://paineldeprecos.planejamento.gov.br), incluindo preços públicos praticados em contrato com órgão público conforme Anexo XI – Pesquisa de Mercado.

23.3. De forma a hierarquizar as funções e as atividades a serem desenvolvidas pelos profissionais, foram fixados os seguintes parâmetros: complexidade do serviço, severidade, volumetria, impacto e disponibilidade de cada serviço para atuação junto à UFF.

24. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

24.1. Após aprovação deste Termo de Referência, será assegurada disponibilidade orçamentária, através de Pré-Empenho, indicando os recursos necessários ou de outro documento comprobatório.

Niterói, 03 de outubro de 2019.

Responsáveis pela Elaboração do Termo de Referência

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE TÉCNICO
_____ Henrique Oswaldo Uzêda Pereira de Souza Matricula 306763 Gerência de Governança de TI / STI	_____ Douglas Nunes de Paula Matricula 1660114 Coordenador Técnico / STI
AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC – INTEGRANTE REQUISITANTE	
_____ Helcio de Almeida Rocha - Matricula 302823 Superintendente de Tecnologia da Informação	