



ESTADO DE ALAGOAS

INSTITUTO DE TECNOLOGIA EM INFORMATICA E INFORMAÇÃO

Assessoria de Projetos

Rua Cincinato Pinto, 503, - Bairro Centro, Maceió/AL, CEP 57017-160

Telefone: (82) 3315-1533 - www.itec.al.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS CONTINUADOS SEM MÃO OBRA EXCLUSIVA

Processo Administrativo nº 41506.00000605/2018

1. DO OBJETO

1. 1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de informática, sob demanda, incluindo desenvolvimento, integração, sustentação e documentação de sistemas de software e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.
1. 2 O objeto será adjudicado por menor preço, conforme quantidades e exigências constantes neste Termo de Referência e seus Anexos, em 02 (dois) lotes, a seguir estabelecidas;

LOTE 01 (UM)

Item	CATMAT/ CATSER	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Anual
1	27006	Serviços técnicos especializados de fábrica de software, em projetos de desenvolvimento, integração, sustentação e documentação de sistemas.	PF	Min: 4.800 Máx: 12.000	Min: 57.600 Max: 144.000

Grupo de Atividade	Nome do Grupo de Atividade	Percentual de esforço
I	Levantamento de requisitos (Engenharia de Requisitos)	25%
II	Análise e projeto (Design /Arquitetura)	10%

III	Codificação (Implementação)	40%
IV	Testes	15%
V	Homologação	5%
VI	Implantação	5%
TOTAL		100%

Fonte: Roteiro de Métricas de Software do SISP (versão 2.2)

LOTE 02 (DOIS)

Item	CATMAT/ CATSER	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Anual
1	27006	Serviços técnicos especializados em infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação - TIC.	UST	Min: 7.500 Máx: 35.000	Min: 90.000 Max: 420.000

1. 3 A licitação se dará por menor preço por lote (dois lotes) e não por item individual, em razão da especificidade dos serviços técnicos a serem desenvolvidos e da necessidade da compatibilidade dos componentes de software entre si. Justificando-se tecnicamente a licitação por lote, visando garantir plena execução dos serviços técnicos, que caso realizada de outro modo não se teria tal garantia. Possibilitando, assim, aumento da competitividade foi dividido em dois lotes, uma vez que não necessariamente um licitante deva concorrer nos dois lotes, pois os mesmos têm especificidades, requisitos e execuções independentes;
1. 4 A contratação adota como regime de execução por empreitada por preço unitário.
1. 5 A contratação tem prazo de vigência de 12 (doze) meses, contado da data de publicação do extrato contratual no Diário Oficial do Estado, a partir de quando as obrigações assumidas pelas partes serão exigíveis, sendo prorrogável na forma do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. O Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas – ITEC é a autarquia responsável pela proposição e execução da Política Estadual de Informática e Informação; pela execução dos serviços corporativos do Estado e gestão da rede de comunicação de dados, voz e imagem da Administração Pública, promovendo o assessoramento na informatização dos órgãos governamentais na

elaboração e execução de seus programas e projetos de modernização institucional e na utilização da tecnologia da informática e informação; pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, manutenção e orientação nas demandas de produtos e serviços relativos ao uso da tecnologia da informática e informação, prestando consultoria relativa ao planejamento das atividades dos órgãos setoriais e vinculados.

2.2. Para atingir as metas alinhadas com o planejamento estratégico institucional e traçadas pela Política de Tecnologia da Informação e Comunicação da Administração Pública Estadual – Decreto nº. 35.143/2014, bem como gerenciar a área de tecnologia da informação num mundo altamente competitivo e com mudanças constantes e inesperadas, o ITEC busca constantemente o alinhamento estratégico da tecnologia da informação com o negócio dos órgãos e entidades governamentais, em razão do alto grau de dependência do uso da tecnologia da informação e da demanda pelo nível de excelência na qualidade em seus serviços, economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização nos fluxos de trabalho;

2.3. Uma dessas vertentes de necessidades é que o atual ambiente computacional das organizações tem se caracterizado por uma grande diversidade de tecnologias envolvendo plataformas, sistemas e aplicações, desenvolvidas para suportar as tarefas relacionadas com a gestão estratégica e operacional de seus serviços. Este ambiente computacional precisa evoluir constantemente de forma a prover menor tempo de resposta na busca por informações, prover sistemas e aplicativos confiáveis, prover maior segurança aos dados corporativos, e prover melhorias nos meios de comunicação e capacidade de atendimento ao crescente número de clientes e usuários. No caso específico dos serviços técnicos de informática, incluindo desenvolvimento, integração, sustentação e documentação de sistemas de software e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC que se pretende contratar, estes se circunscrevem na modalidade de serviços de cunho continuado e de elevado nível de especialização;

2.4. Atualmente o ITEC possui, em seu ambiente interno, infraestrutura e soluções, disponibilizando diversos serviços de rede, sistemas corporativos e serviços ao público externo. Entretanto, pretende-se evoluir e ampliar esse ambiente, possibilitando a otimização dos recursos computacionais, a agilidade na entrega de serviços, a orquestração e a automação de processos, e alta disponibilidade dos serviços. Neste contexto, o ITEC vem promovendo ações concretas para ofertar ao Governo do Estado de Alagoas o ambiente computacional necessário para o alcance dos objetivos governamentais e fortalecimento das políticas públicas.

2.5. Para que tais metas sejam atingidas faz-se necessário a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de informática, sob demanda, incluindo desenvolvimento, integração, sustentação e documentação de sistemas de software e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

2.6. A contratação visa atingir o objetivo de desenvolver soluções para monitoramento e suporte operacional do ambiente computacional, através da experiência e maturidade de empresa especializada a ser contratada e se alinha à Política de Tecnologia da Informação e Comunicação da Administração Pública Estadual – Decreto nº. 35.143/2014, conforme estabelecido em seus artigos 4º, 5º e 6º.

2.7. Registra-se que possíveis paralisações ou não evolução desses serviços, acarretando em eventos e/ou incidentes, traumatizariam, de forma imensurável, os ativos e valores de atividades rotineiras e essenciais para a execução nos órgãos e entidades governamentais, bem como, atribuições que compõem a política de governança do Estado.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3. 1 A descrição da solução, que busca a implementação do modelo de Governança para gestão de serviços de recursos de TI com a melhoria do canal de comunicação com o usuário e conseqüente aumento da satisfação com os produtos e serviços ofertados pelo ITEC, como um todo abrange:

- 3.1.1.** Identificação, mapeamento e melhoria dos processos de trabalho, gestão de produtos e serviços de TI;
- 3.1.2.** Aumento na capacidade de atendimento aos usuários e redução do tempo e custos operacionais, com estruturação e manutenção de quadro de pessoal adequado;
- 3.1.3.** Redução do tempo de solução das ocorrências reportadas;
- 3.1.4.** Redução da quantidade de incidentes relacionados a alterações tempestivas e não planejadas;
- 3.1.5.** Mensuração dos atendimentos e geração de dados históricos dos incidentes e problemas;
- 3.1.6.** Redução de riscos de interrupção de serviços e sistemas devido ao gerenciamento de mudanças e entregas;
- 3.1.7.** Aumentar a produtividade e a capacidade de entrega de sistemas do ITEC para os órgãos e entidades do Governo do Estado de Alagoas;
- 3.1.8.** Ofertar ao ITEC uma evolução em sua estrutura de gestão efetiva de escopo, tempo e custo para os serviços descritos neste Termo de Referência;
- 3.1.9.** Instrumentalizar o ITEC de ferramentas para gestão e operação de seus ativos intangíveis contidos nos sistemas de informação;
- 3.1.10.** Tratar de maneira diferenciada as diferentes demandas de serviços, exigindo maior qualidade do fornecedor para os serviços mais complexos e buscando maior competitividade, maior participação de empresas menores nos serviços menos complexos;
- 3.1.11.** Alinhamento estratégico.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS COMUNS

- 4. 1 A natureza do objeto a ser contratado é comum, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei 10.520, de 2002.
- 4. 2A 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. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

- a) Atestado de capacitação técnica, comprovando ter prestado serviços de tecnologia da informação em ambiente computacional;
- b) Certificação ISO 9001:2015 válida, com escopo em desenvolvimento e manutenção de sistemas no modelo fábrica de software, utilizando como técnica de mensuração pontos de função, para o LOTE 1 (UM) e para o LOTE 2 (DOIS) com escopo de Serviços Especializados em Infraestrutura. As empresas que concorrerem a ambos os lotes deverão conter os dois escopos supracitados, com a apresentação de certificado emitido por entidade certificadora credenciada pelo INMETRO ou um termo de compromisso para apresentar em até 12 meses após a assinatura do contrato;
- c) Dessa forma, devem-se apresentar os seguintes atestados (comprovação técnica):

LOTE 1 (UM):

-Comprovando ter prestado serviços de desenvolvimento e/ou manutenção de sistema, em regime de fábrica de software, envolvendo as atividades de análise, projeto, implementação e teste, nas seguintes

linguagens de programação: NATURAL, JAVA, PHP, PYTHON e/ou .NET, com um dos seguintes bancos de dados: Adabas, Oracle, PostgreSQL e/ou MySQL.

LOTE 2 (DOIS):

-Serviços especializados no fornecimento de serviços técnicos de informática na área de infraestrutura envolvendo as atividades de administração, suporte, instalação e configuração de um ambiente computacional com redes de computadores, servidores, sistemas operacionais, correio eletrônico e internet.

-Comprovação de possuir, no seu quadro de recursos humanos, técnicos com certificação ITIL v3 Foundations, quem tenham prestado serviços especializados na área de infraestrutura de um ambiente computacional utilizando as melhores práticas da biblioteca ITIL.

-Comprovando ter prestado serviços especializados no fornecimento de serviços técnicos de informática na área de infraestrutura envolvendo as atividades de consultoria, monitoração, administração, suporte e manutenção em ambiente tecnológico.

5.1.2. Para os Lotes 1 e 2, apresentar na data da assinatura do contrato, certificado emitido por entidade certificadora credenciada pelo INMETRO ou um termo de compromisso para apresentar em até 12 meses após a assinatura do contrato conforme pedido abaixo:

5.1.2.1. Cópia autenticada dentro do prazo de validade do certificado ISO 9001:2015, emitida por entidade ou pessoa com autoridade reconhecida para efetuar avaliações oficiais, não sendo aceito cópias de resultados de avaliações ou similares como comprovação da certificação.

5.1.2.2. Cópia autenticada dentro do prazo de validade do certificado ISO 20000-1, emitida por entidade ou pessoa com autoridade reconhecida para efetuar avaliações oficiais, não sendo aceito cópias de resultados de avaliações ou similares como comprovação da certificação para o LOTE 2 (DOIS).

5.1.2.3. Cópia autenticada dentro do prazo de validade do certificado CMM ou CMMI nível 3 (ou superior), emitido por entidade credenciada junto ao SEI (Software Engineering Institute) para efetuar avaliações oficiais de maturidade do processo de software ou cópia autenticada da certificação MPS-BR nível C ou superior emitido por entidade credenciada, não sendo aceito cópias de resultados de avaliações ou similares como comprovação da certificação para o LOTE 1 (UM).

5.1.2.4. Cópia autenticada dentro do prazo de validade do certificado MPT-BR nível 2 ou superior, emitida por entidade ou pessoa com autoridade reconhecida para efetuar avaliações oficiais, não sendo aceito cópias de resultados de avaliações ou similares como comprovação da certificação para o LOTE 1 (UM).

1. A prestação de serviços (Lotes 1 e 2) é de forma contínua, sem mão de obra com dedicação de exclusiva, em razão de sua essencialidade, visando atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público e funcionamento das atividades finalísticas do Estado de Alagoas, de modo que sua interrupção compromete a prestação de um serviço público e o cumprimento da missão institucional. Não havendo alocação contínua de empregados da Contratada nas dependências do Contratante, nem dedicação exclusiva.

5.1.3. A presente contratação é definida como de serviços continuados sem mão de obra (MDO) com dedicação exclusiva, justificando-se pela contratação de serviços técnicos de informática, sob demanda, incluindo desenvolvimento, integração, sustentação e documentação de sistemas de software e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. Tais serviços continuados são sem mão de obra (MDO) com dedicação exclusiva, pois, não exigem, para a sua execução, a disponibilização contínua e permanente de empregados da Contratada nas dependências do Contratante, ou seja, sua execução não segue uma rotina específica estabelecida e supervisionada pela Administração, sendo a efetiva execução da atividade contratada realizada apenas, quando provocada a demanda;

5.1.4 As soluções de mercado que atendem aos requisitos especificados são inerentes ao escopo de cada projeto.

5.1.5. Ao término do contrato, a Contratada terá como obrigação a transferência de conhecimento, tecnologia, documentação e técnicas empregadas nas atividades realizadas durante o período contratual.

5.1.6. As soluções de mercado que atendem aos requisitos especificados são inerentes ao escopo de cada projeto.

5.2. As categorias profissionais empregadas nos serviços dentro da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) são:

Para ITEM 01:

Analista de Sistemas Sênior;

Analista de Sistemas Júnior;

Programador Júnior;

Analista de Processos Júnior;

Analista de Processos Sênior;

Analista de Desenvolvimento de Sistemas;

Analista de Sistemas e Interfaces Web;

Para o ITEM 02:

Analista de Infraestrutura Sênior

Analista de Infraestrutura;

Técnico de Infraestrutura;

Técnico de Help-Desk;

Administrador de Banco de Dados;

Analista de suporte;

Técnico de Suporte Júnior;

Técnico de Suporte Sênior;

Especialista em Projetos;

Analista de Suporte Técnico Avançado;

Analista de Infraestrutura de TI.

5.2.1 Os deslocamentos e a necessidade de hospedagem dos empregados, com as respectivas estimativas de despesa, nos casos em que a execução de serviços eventualmente venha a ocorrer em localidades distintas da sede habitual da prestação do serviço são de responsabilidade da Contratada.

2.2 Declaração de que tem pleno conhecimento das informações, condições e peculiaridades inerentes à natureza do serviço e ao local de sua execução, que assume total responsabilidade por esse fato e que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a Contratante.

6. DA VISTORIA

- 6.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a licitante deverá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhada por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 9 (nove) horas às 16 (dezesseis) 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.
- 6.3. Para a vistoria, a licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificada, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa, comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 6.4. Por ocasião da vistoria, à licitante, ou ao seu representante legal, poderá ser entregue CD-ROM, *pen-drive*, ou outra forma compatível de reprodução, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.
- 6.5. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

7. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

7.1. Dentre outros, são documentos de habilitação compatíveis com as peculiaridades do objeto da licitação:

7.1.1. Na presente contratação não se faz necessário a apresentação para o exercício da atividade de ato de registro ou autorização para funcionamento;

7.1.2 Atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado que, comprovando aptidão para a execução de serviço em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto da licitação, digam respeito a contratos executados com os seguintes aspectos mínimos:

7.1.2.1 Características:

- Com relação ao ITEM 1: serão considerados compatíveis os atestados que possuam equipes que desenvolveram sites, sistemas, hotspots, aplicativos móveis, micros serviços e produtos similares, utilizando como métrica Ponto de Função (PF) que forem desenvolvidas utilizando as linguagens e bancos descritos no item 5.2, caso tenha contratos em homem-hora (HH) serão aceitos convenção direta 10 HH a 1 PF
- Com relação ao ITEM 2 serão considerados compatíveis os atestados que possuam equipes que desenvolvem ou desenvolveram serviços especializados em infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação – TIC utilizando USTs que esteja dentro do item 8.1.6, caso tenha contratos em homem-hora (HH) serão aceitos convenção:
 - a) 1 homem-hora de baixa qualificação equivale a 1UST;
 - b) 1 homem-hora de média qualificação equivale a 1,95UST;
 - c) 1 homem-hora de alta qualificação equivale a 2,85UST;
 - d) 1 homem-hora de qualificação sênior equivale a 3,75UST.

7.1.2.2 Quantidades:

- Com referência ao item 1: Deverá ser apresentado um mínimo de 20.160 (vinte mil cento e sessenta) pontos de função prestados em um ano;

- Com referência ao item 2: Deverá ser apresentado um mínimo 31.500 (trinta e um mil e quinhentos) UST's prestados em um ano.

8. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8. 1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

8.1.1. A contratação tem prazo de execução de 12 (doze) meses, podendo

8.1.2. As tarefas dos serviços e seus prazos serão definidas em função do escopo de cada projeto e de acordo com o ciclo de desenvolvimento adotado.

8.1.3. A métrica considerada no Lote 1 (um) é a de Pontos de Função Não Ajustados. O detalhamento dos pontos de função deve ter como base o roteiro de contagem de pontos de função e estimativas definido pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO (versão 7.0), disponível em http://www.pgfn.fazenda.gov.br/acesso-a-informacao/tecnologia-da-informacao/Roteiro_Contagem_PF_SERPRO_%207.pdf.

8.1.4. Os métodos ou rotinas de execução de trabalho e as etapas deverão ser executadas da seguinte forma:

8.1.4.1. Serviço de análise e desenvolvimento de software: este serviço é composto pelo completo conjunto de atividades necessárias para o desenvolvimento de novos sistemas de informação, partindo da solicitação do Contratante até a entrega do sistema efetivamente desenvolvido e documentado, bem como o treinamento de multiplicadores na etapa Implantação do Sistema. Este serviço deverá ser executado mediante as seguintes etapas:

INICIAÇÃO

Abertura do Projeto / Solicitação do Serviço

Levantamento e Definição de Requisitos

Medição Estimada do Tamanho do Sistema

Conclusão do Plano de Gerenciamento do Projeto

PLANEJAMENTO

Anteprojeto do Sistema

Especificação do Sistema

Prototipação

Revisão da Medição do Tamanho do Sistema

EXECUÇÃO

Codificação

Testes

Homologação

Validação

Medição Final do Tamanho do Sistema

CONCLUSÃO

Entrega de Artefatos

Implantação do Sistema

Transferência de conhecimento

Avaliação final do produto e relatório Serviço de manutenção de sistemas

8.1.4.2. Os serviços de manutenção de sistemas abrangem as atividades de manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva dos sistemas já em produção. Este serviço deverá ser executado mediante as seguintes etapas:

INICIAÇÃO

Solicitação do Serviço (manutenção)

Análise da Solicitação

PLANEJAMENTO

Definição de Requisitos da Manutenção

Medição Estimada do Tamanho da Manutenção

EXECUÇÃO

Codificação

Testes

Homologação

Validação

Medição Final da Manutenção

CONCLUSÃO

Entrega de Artefatos

Funcionalidade(s) Implementada(s)

Transferência de conhecimento

Avaliação final do produto e relatório

8.1.4.3. Serviço de documentação de sistemas: este serviço é composto pelo conjunto de atividades necessárias para a documentação de sistemas legados existentes no ambiente do ITEC. Este serviço deverá ser executado mediante as seguintes etapas:

INICIAÇÃO

Solicitação do Serviço (Documentação);

Escopo da documentação do Software;

Medição Estimada.

PLANEJAMENTO

Documentação de Artefatos;

Validação da Documentação.

EXECUÇÃO

Documentação de Artefatos;

Homologação da Documentação.

CONCLUSÃO

Entrega de Artefatos Documentados;

Esforço do sistema medido.

8.1.4.4. As atividades de testes de programas (controle e garantia da qualidade) deverão abranger, independentemente da tecnologia utilizada, pelo menos os seguintes aspectos:

a) Teste unitário: verificação de um componente de um software, através de teste funcional, desenvolvido a partir da especificação das funções previstas para componente, e/ou de teste estrutural, desenvolvido a partir da descrição da estrutura do componente, e/ou dos atributos não funcionais definidos na “Definição de Requisitos de Software”.

b) Teste de Integração: técnica sistemática para construção da estrutura de programa, realizando-se ao mesmo tempo teste para descobrir erros associados a interfaces. O objetivo é, a partir dos módulos testados ao nível de unidade, construir a estrutura de programa que foi determinada pelo projeto. O teste de integração cuida das questões associadas ao duplo problema da verificação e construção de programas.

c) Teste de Sistema: técnica realizada para verificar o comportamento de todas as funcionalidades do sistema, incluindo-se banco de dados, serviços Web, etc. Técnica que envolve um "esforço computacional" do sistema à plena carga.

8.1.4.4.1. Demais aspectos e características de testes poderão ser incorporados aos projetos, de acordo com a sua complexidade e criticidade.

8.1.5. O horário de funcionamento será das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas no período de 8x5 (8 horas por dia de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados), podendo ser executado remotamente nas dependências da Contratada.

8.1.5.1. Nos serviços técnicos especializados em infraestrutura de TIC (Lote 2) executados no horário das 18 (dezoito) horas às 08 (oito) horas, fora do horário de funcionamento previsto no item 8.1.5. Conforme demandado pelo Contratante, poderá ser executado remotamente nas dependências da Contratada.

8.1.5.1.1. Caso a Contratada, em concordância com a Contratante, opte pelo serviço remoto, arcará com todos os custos extras da operação, como link, infraestrutura, painéis de controle, etc.

8.1.6. No Lote 2 (dois) serão empregados os procedimentos, as metodologias e as tecnologias a seguir:

Serviço	Descrição	Plataforma	Volume
Correio eletrônico	Envio, recebimento e armazenamento de mensagens eletrônicas.	Expresso Livre versão 2.2.8 (PostgreSQL 9.0.4, Postfix 2.3.8, OpenLDAP 2.4.33,	13.000 caixas postais

		Cyrus 2.2, Apache 2.2 PHP 5.3)	
Service Desk	Serviço de gerenciamento do atendimento a usuários com suporte e resolução de problemas técnicos em TI.	GLPI versão 9.5	Serviço com 13.000 usuários
Service Desk	Serviço de gerenciamento do atendimento a usuários com suporte e resolução de problemas técnicos em TI.	SDM/OTRS versão r12.7	Serviço com 800 usuários
Monitoramento	Serviço de monitoramento de Servidores, serviços e ativos de TI, ou outros recursos tecnológicos.	Zabbix 5.0	4 servidores /serviços
Antivírus	Gerenciamento e Controles de Vírus, trojans e arquivos mal intencionados	McAfee	150 hosts
Antivírus	Gerenciamento e Controles de Vírus, trojans e arquivos mal intencionados	Symantec Endpoint 11.0.5002	400 hosts
Antivírus	Gerenciamento e Controles de Vírus, trojans e arquivos mal intencionados	Microsoft Security Essentials	175 hosts
Controlador de Domínio	Controlador de Domínio é um serviço que se destina a centralizar todos os direitos de uma rede.	Windows Server 2008 R2 Standard Edition	6
Servidor de InstantMessaging	Um mensageiro instantâneo ou comunicador instantâneo, também conhecido por IM (do inglês InstantMessaging), é uma aplicação que permite o envio e o recebimento de mensagens de texto em tempo real.	Openfire versão 3.7.0	1 servidor /serviço
SVN	Software para armazenamento e versionamento de arquivos – versão 1.4.6	Linux	2 servidor /Serviços
WSUS	Software para gerenciar e distribuir atualizações Microsoft de forma centralizada.	Windows Server 2008 R2 Enterprise	2 servidor /serviços atende a 1.100 hosts
Serviço de acesso wifi	Responsável por autenticar todos os acessos wifi.	Windows Server 2008 R2-Radius	1 servidor /serviços
JBOSS produção	Servidor de Aplicações Java. Versões: 4.00, 4.2.2, 4.2.3, 5.1	Windows Server 2008 R2 Enterprise	2

Tomcat	Java Servlet Container Versões: 6 e 7	Linux / Opensource	19
Applinx	Provê interfaceamento entre os softwares Natural com o ambiente Web - Versão 8.2.2	Linux / Software AG	4
GCOM/ICOM	Provê interfaceamento do sistema corporativo com o SERPRO	Linux / SERPRO	1
SAFENET	Software de Interfaceamento do sistema corporativo com a CETIP (Megadata)	Linux / Safenet	1
MS – Project Server	O <i>Project Server</i> fornece recursos de gerenciamento de projetos, de trabalho e de portfólio. Versão 2010	Windows Server 2008 Enterprise	2 servidor / serviços
MS – Sharepoint	O Microsoft SharePoint é uma plataforma de aplicações Web da Microsoft, com utilização na criação de portais e intranets empresariais, gestão de conteúdos, gestão documental e criação de portais colaborativos, e publicação de aplicações web. Versão 2010	Windows Server 2008 Enterprise	2 servidor / serviços
Banco de Dados MS - SQL Server	SGBD - da Microsoft versão 2008 R2	Windows Server 2003 /2008 R2 Standard/ Enterprise Edition	8
Banco de Dados Oracle	SGBD – da Oracle versão 10g	Oracle	7
Banco de Dados	SGBD – OpenSource	PostgreSQL 9.1 / MySQL 5	49
Banco de Dados ADABAS	SGBD – Software AG versão 6.1.6.02 - 64 bits	AIX / SAG ADABAS	2
Sistema Corporativo	Sistema corporativo do Detran em Natural versão 6.3/0005	AIX / SAG Natural	2
Sistema Qware	Software usado para enviar e receber arquivos de / para o Serpro	Linux	1
Sistema EmVia	Software destinado a baixa dos pagamentos bancários.	Windows Server 2008 Enterprise - EmVia 3	1 servidor / serviços

Serviços de DNS primário e secundário	É um sistema de gerenciamento de nomes hierárquico e distribuído operando segundo duas definições.	Debian – Bind versão 9.7.3	2 servidores / serviços
Serviço Firewall/Proxy	O serviço de Firewall / proxy consiste em manter, em uma área de acesso rápido, informações já acessadas por outro usuário, evitando assim a retransmissão destas informações e toda a segurança que envolve o perímetro da rede governo.	pfSense 2.1	5
Serviço de Aplicação IIS	Disponibiliza um ambiente para a instalação e execução de certas aplicações.	Windows 2003 Standard e Enterprise Server – R2	11 servidores / serviços
Serviço de armazenamento de Arquivos	Fornece um ponto centralizado na rede para armazenamento e compartilhamento de arquivos entre os usuários.	Windows Server 2008 R2 Standard	3 servidor / serviço
Serviço de gerenciamento e virtualização de servidores	Serviços de gerenciamento e virtualização de servidores com o VMWARE.	Windows Server 2008 R2 Standard	2 servidor / serviços
Serviço de acesso wifi (appliance)	Responsável por controlar todos os acessos wifi.	Pfsense 2.1	1 servidor / serviços
Servidor de aplicação Web	É um <i>servidor</i> que disponibiliza um ambiente para a instalação e execução de aplicações web.	Várias distribuições Linux/ Apache 2.2	51 servidores / serviços
Serviço FTP	Serviços de transferência de arquivos.	Linux / Opensource	1
Serviço de aplicação Zope / Plone	O Zope fornece a infraestrutura para gerenciadores de conteúdo como Plone 3.3.5, Plone4.2 e Plone 4.3	Slackware 12 e 13 Debian 6	16 servidores / serviços
Anti Spam	Responsável por interceptar mensagens não requisitadas pelo destinatário.	Ironport	2 appliance
CUPS	Servidor de impressão para ambientes Linux	Linux / Opensource	2
Monitoramento	Serviço de CFTV	Windows 2008 R2	2

CFTV			
Outros serviços: Gerenciamento de um sistema autônomo (AS) válido para internet com endereços IPv4 /20 e IPv6 /32 utilizando roteamento avançado e protocolo BGP versão 4.			
Categoria	Descrição	Fabricante	Quantidade
Ativos de rede	Switch LAN/Router	Cisco	49
Ativos de rede	Switch LAN	3com	1
Ativos de rede	Switch LAN	Linksys	4
Ativos de rede	Switch LAN	Diversos	29
Ativos de rede	Acces Point	Ubiquit	3
Ativos de rede	Acces Point	Dlink	20
Ativos de rede	Acces Point	TPLink	1
Ativos de rede	Switch SAN	HP	6
Ativos de rede	Switch SAN	Brocade	4
Servidores Físicos	Servidores Físicos	IBM	33
Servidores Físicos	Servidores Físicos	HP	52
Servidores Físicos	Servidores Físicos	DELL	7
Servidores virtuais	Servidores Virtuais	VMWARE	342
Servidores Firewall/Proxy	Servidores de firewall/proxy nos clientes/órgãos.	pfSense	23
Sistemas de armazenamento	Storage	EVA 4400 - HP	2

Sistemas de armazenamento	Storage	P6000	1
Sistemas de armazenamento	Storage	3Par – HP	2
Sistemas de armazenamento	Storage	P5000 – IBM	1
Sistemas de armazenamento	Storage	V7000 – IBM	1
Links de Comunicação	Internet	Oi / Oops Telecom	3
Links de Comunicação	Intranet/Outros órgãos	Oi/Fibras Ópticas	410
Sistemas de Backup	Backup	Data Protector	3
Sistemas de Backup	Backup	Cobian Backup	1
Sistemas de Backup	Backup	VMware Data Recovery	1
Estações de trabalho (Desktop / Laptops)	Sistemas Operacionais Clientes	Windows 7\Windows XP/Outros	1100
Sistemas Operacionais de Rede	Físicos e Virtuais	Windows Server 2003	42
Sistemas Operacionais de Rede	Físicos e Virtuais	Windows Server 2008	76
Sistemas Operacionais de Rede	Físicos e Virtuais	Windows Server 2012	18
Sistemas Operacionais de	Físicos e Virtuais	Slackware	45

Rede			
Sistemas Operacionais de Rede	Físicos e Virtuais	RedHat Enterprise	3
Sistemas Operacionais de Rede	Físicos e Virtuais	Debian	80
Sistemas Operacionais de Rede	Físicos e Virtuais	Ubuntu	46
Sistemas Operacionais de Rede	Físicos e Virtuais	CentOS	28
Sistemas Operacionais de Rede	Físicos e Virtuais	FreeBSB	11
Sistemas Operacionais de Rede	Físicos e Virtuais	Suse	1
Sistemas Operacionais de Rede	Físicos e Virtuais	AIX PowerVM	2
Plataforma de Virtualização	Ambiente de Virtualização de Servidores	VMware vSphere Hypervisor (ESXi) 4.1 e 5.0	38
Plataforma de Virtualização	Ambiente de Virtualização de Servidores	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	5
Outros serviços: Ambiente de desenvolvimento e sistemas			
Ambiente Natural	Natural: 6.3/0005 ou superior		
Ambiente Natural	Applinx: 8.2.2 ou superior		
Ambiente	EntireX: 8.0.1.09 ou superior		

Natural			
Ambiente Java / Python	Java EE 1.6, 1.7 e 1.8 ou superior		
Ambiente Java / Python	Python 2.7 e Python 3 ou superior		
Ambiente Java / Python	Javascript		
Ambiente Java / Python	Framework Java: Struts 1.3 e 2.3 ou superior, Servlet: 2.0 ou superior, JSF: 2.0 ou superior, JSP: 2.2 ou superior		
Ambiente Java / Python	Hibernate: 3.3.1 GA ou superior, Jboss 5.1.0 GA ou superior		
Ambiente Java / Python	Framework Python: Django 1.3, 1.6, 1.8 ou superior		
Ambiente Java / Python	JQuery 1.7.2 ou superior		
Ambiente Java / Python	IDE: Eclipse Helio, Juno, Mars		
Ambiente Java / Python	Relatórios Java: JasperiReport 5 ou superior		
Ambiente Java / Python	Relatórios Python: Pisa 3.0.33 ou superior		
Ambiente Java / Python	Servidores: Apache 2, Tomcat 6, 7 e 8 ou superior		
Ambiente Java / Python	Adobe Flex 4.6		
Ambiente Java / Python	Ambiente Linux: Debian 6 ou superior (64 bits), RedHat 5.5 (Tikanga) ou superior, Slackware 13 (64 bits) ou superior, CentOS 6 ou superior		
Ambiente Java /	Sítios Internet: Zope/Plone (2.5, 3.3.5, e 4.2),		

Python	Corel Draw X6, Photoshop CS 6		
Ambiente PHP	Ambiente Linux: Debian 6 (64 bits) ou superior, RedHat 5.5(Tikanga) ou superior, Slackware 13 (64 bits) ou superior		
Ambiente PHP	Apache 2		
Ambiente PHP	PHP 5		
Ambiente PHP	Sítios Internet: WordPress, Drupal e Joomla, Corel Draw X6, Photoshop CS 6		
Android Obs.: Além das versões java já mencionadas.	JDK: 1.6, 1.7, 1.8 ou superior;		
Android Obs.: Além das versões java já mencionadas.	Android SDK: 15.0 ou superior;		
iOS	Apple Developer Program		
Windows Phone	Microsoft Visual Studio		
Ambiente .NET	Microsoft .NET Framework versões 3.0, 3.5, 4 e 4.5		
Ambiente .NET	Microsoft Visual Studio versões 2008, 2010 e 2012		
Ambiente .NET	HTML, DHTML, JavaScript, Cascading Style Sheets		
Ambiente .NET	Aplicações Windows Services, Webservices(.asmx) e Windows Forms.		
Ambiente .NET	SQL Server Integration Services - Runtime e designer		
Ambiente .NET	ADO.NET		

Ambiente .NET	Visual Studio 2010, 2012 ou superior IDE (Desenvolvimento)		
Ambiente .NET	Visual Studio Team Build 2010, 2012 ou superior (Build Automatizado)		
Ambiente .NET	Visual Studio Team Foundation Server 2010, 2012 ou superior: o SourceControl (Controle de Versão de Código fonte); o Work Item Tracking (Controle de Tarefas e Demandas); o Unit Test Tools (Testes de Unidade); o Coded UI Tests (Testes Automatizados de Interface de Usuário); o Web Performance Test (Teste de performance); o Profiling Tools (Análise de performance de aplicações); o CodeAnalysis (Análise Estática de Código); o Visual Studio 2012 Code Review Feature (Revisão de Código).		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Languages: Java EE 1.6, Python 2.7 e 3, PHP, Javascript;		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Framework Java: Struts, Servlet, JSF, JSP, Hibernate, Jboss;		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Framework Python: Django 1.3, 1.6, 1.8 ou superior;		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	IDE: Eclipse Helio, Juno, Mars, Android Studio, XCode;		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Relatórios Java: JasperiReport;		
Ferramentas de apoio ao processo	Relatórios Python: Pisa;		

de desenvolvimento			
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Servidores: Apache 2, Tomcat 6, 7 e 8;		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Controle de Versão: SVN, GIT, GitLab, GitLab CI e GitLabRunner;		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Teste e Performance: Unit Test Tools (Testes de Unidade), Coded UI Tests (Testes Automatizados de Interface de Usuário), Web Performance Test (Teste de performance), Profiling Tools (Análise de performance de aplicações, CodeAnalysis (Análise Estática de Código), Visual Studio 2012 Code Review Feature (Revisão de Código); Ferramentas de testes unitários, testes de Integração, testes de Interface e performance para Java e Python.		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Sítios Internet/Frontend: ZopePlone (2.5, 3.3.5, e 4.2), WordPress, Drupal, Joomla, JQuery, Bootstrap;		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Ferramenta de datawarehouse/business intelligence: BO, Microstrategy e Oracle BI (OBIEE);		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Designer: Corel Draw X6, Adobe Photoshop CS 6, Adobe Illustrator e Sketch 3;		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Ambiente Linux: Debian 6 (64 bits) e superiores, Red Hat 5.5 (Tikanga), Slackware 13 (64 bits), Cent OS 6 ou superior;		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Servidores de aplicação: IIS, JBOSS, OAS (IAS);		
Ferramentas de	Ambiente Natural: natural 6.3/0005, Applinx		

apoio ao processo de desenvolvimento	8.2.2, Entirex 8.0.1.09;		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Virtualização: VMWare, ESX, VSphere Client, Solaris Zoning/Container		
Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento	Outros: Adobe Flex 4.6, Corona SDK, Microsoft .NET Framework versões 3.0, 3.5, 4 e 4.5, Microsoft Visual Studio versões 2008, 2010 e 2012, Aplicações Windows Services, Webservices (.asmx) e Windows Forms. SQL Server Integration Services - Runtime e designer, ADO, Visual Studio Team Build 2010, 2012 ou posterior (Build Automatizado), Visual Studio Team Foundation Server 2010, 2012 ou superior.		

9. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1. A execução do objeto possuirá o seguinte modelo de gestão e obedecerá aos seguintes critérios de medição e pagamento:

9.1.1. A fiscalização técnica será realizada, em conjunto, pelos servidores Raymundo Sampaio Fernandes, Assessor de projetos, matrícula: 033-7, Paulo Silva Coutinho, Gerente de Desenvolvimento, matrícula:052-7 e José Álvaro de Oliveira, Gerente de Operações, matrícula: 53231-2.

9.1.2. O mecanismo de comunicação será preferencialmente presencial com atas de reuniões, podendo ser por e-mails institucionais, por telefonia e/ou videoconferência.

9.1.3. A forma de medição do serviço para efeito de pagamento com base no resultado, obedecerá as seguintes diretrizes estabelecidas:

9.1.3.1. Os indicadores de níveis de serviços são métricas quantificáveis, acordadas previamente entre as partes, relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados e que devem ser cumpridos pela Contratada como parte dos Acordo de Níveis de Serviços (ANS) firmados.

9.1.3.1.1. Para apuração dos indicadores serão consideradas as ocorrências que caracterizarem ação ou falta de ação por responsabilidade da Contratada, assegurada a prévia defesa.

9.1.3.2. O ITEC verificará, após a entrega do serviço, o cumprimento pela Contratada dos níveis de serviço estabelecidos e da execução das tarefas associadas ao item, aplicando os redutores correspondentes, onde couber.

9.1.3.2.1. Para cada item que não for executado conforme descrito neste Termo de Referência e seus Anexos, o item sofrerá redução de 2% (dois por cento) de seu valor. Caso haja reincidência no mês subsequente, o item sofrerá redução de mais 1% (um por cento) de seu valor, além da penalidade aplicada no mês anterior.

9.1.3.2.2. Quando ocorrer o descumprimento de mais de um nível de serviço, a redução total aplicada estará limitada a 3% (três por cento) do valor da fatura.

9.1.3.3. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a Contratada elaborar relatório gerencial mensal dos serviços prestados.

9.1.4. O método de avaliação da conformidade dos serviços entregues com relação às especificações técnicas e com a proposta da Contratada, com vistas ao recebimento, iniciará a partir do recebimento da ordem de execução:

9.1.4.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais do contrato (item 9.1.1.), para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;

9.1.4.1.1. 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 ou substituídos no prazo fixado pelos fiscais do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

9.1.4.2. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado;

9.1.4.2.1. Na hipótese de não se proceder à verificação a que se refere o subitem anterior dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo;

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

9.1.5.O procedimento de verificação do cumprimento da obrigação da Contratada de manter todas as condições nas quais o contrato será assinado durante todo o seu período de execução obedecerá os seguintes requisitos:

9.1.5.1. O processo de gestão de nível de serviços descrito neste Termo de Referência e seus Anexos, tem como objetivo garantir que os serviços prestados possam ser acompanhados com base em métricas tangíveis e pré-definidas.

9.1.5.2. O acordo de nível de serviços (ANS) objetiva estabelecer critérios para a execução das atividades operacionais, parâmetros de desempenho e os métodos de aferição para o adequado cumprimento do contrato e seus anexos, no que se refere às atividades dos serviços técnicos especializados contratados neste Termo de Referência.

9.1.5.3. Os acordos de nível de serviço (ANS) atuais que devem ser seguidos pela Contratada no ato da contratação são:

9.1.5.3.1. No período de 3 (três) meses após a assinatura do contrato, os ANS deverão ser revistos e desenhados em conformidade com o catálogo de serviços estabelecido pela Contratada e o ITEC.

9.1.5.3.2. Os indicadores para contratação de empresa especializada em serviços técnicos especializados de fábrica de software, em projetos de desenvolvimento, integração, sustentação e documentação de sistemas (Lote 1) serão fundamentados nos itens de prazos rejeições, sendo aferidos ao final de cada projeto de acordo com as especificações abaixo:

a) Cumprimento de Prazos: é a capacidade da Contratada de conclusão de um serviço dentro do prazo acordado. Quanto maior este índice, melhor a qualidade das demandas entregues para homologação. O índice previsto neste item, é apresentado pela fórmula: $ICP = TSP/TSS$, em que: ICP = Índice de cumprimento de prazo; TSP = Total de serviços no prazo (Ponto de função ou UST); e TSS = Total de Serviço Solicitados.

b) Índice de Rejeições: estabelece um índice máximo para rejeições para produtos entregues para homologação. Quanto menor este índice, melhor a qualidade das demandas entregues para homologação, o produto será considerado rejeitado quando o índice for ultrapassado. O índice previsto neste item, é apresentado pela fórmula: $IR = TSR/TSE$, em que: IR = Índice de rejeição; TSR = Total de serviços rejeitados (Ponto de função ou UST); e TSE = Total de Serviço Entregue.

Acordo de Nível de Serviço – ANS			
Tamanho do Aplicativo	Índice	Apuração	Nível de Serviço

Até 400 Pontos de Função	Cumprimento de Prazo	No faturamento	85% (Mínimo)
	Índice de Rejeição	No faturamento	4% (Máximo)
>400 até 600 Pontos de Função	Cumprimento de Prazo	No faturamento	75% (Mínimo)
	Índice de Rejeição	No faturamento	5% (Máximo)
>600 Pontos de Função	Cumprimento de Prazo	No faturamento	70% (Mínimo)
	Índice de Rejeição	No faturamento	6% (Máximo)

9.1.5.3.3. Os indicadores de disponibilidade servirão de métrica para a aferição dos níveis de serviços:

a) Disponibilidade do servidor: manter o servidor que hospedará o Sistema Informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços com uma disponibilidade mínima de 99,6% durante o horário de funcionamento da Central de Serviços.

b) Disponibilidade dos Serviços: A tabela abaixo define os índices de disponibilidades mensais que deverão ser cumpridos, pela licitante contratada, para cada um dos serviços listados nesta tabela. Para cada serviço listado nesta tabela, são definidos dois índices de disponibilidade (colunas Disponibilidade_02 e Disponibilidade_01) significando que, caso o índice obtido para este serviço seja menor que o indicado na coluna Disponibilidade_02, será contabilizado 02(dois) pontos para este indicador e, caso o índice obtido esteja no intervalo definido na coluna Disponibilidade_01 será contabilizado 01(um)ponto.

9.1.5.3.4. As regras gerais para o cálculo da disponibilidade dos serviços são as seguintes:

a) A indisponibilidade deve ser medida por serviço e não por servidor;

b) Os serviços devem estar disponíveis em regime contínuo (24 horas x 7 dias), somente sendo considerado como disponível se estiver funcionando normalmente, com qualidade e desempenho adequado;

c) A disponibilidade de um serviço será calculada pela soma das horas que o serviço está ativo e funcionando normalmente;

d) O total de pontos a ser contabilizado para este indicador será obtido pelo somatório dos pontos calculados para cada um dos itens de serviços desta tabela até o máximo de 05 (cinco) pontos.

SERVIÇOS	Disponibilidade (02pontos)	Disponibilidade (01ponto)
Firewall	<=95%	>95%e<99.5%
Analisorde Conteúdo	<=92%	>92%e<98.5%
AntiSpam/Mail-gateway	<=94%	>94%e<99%

Antivírus	<=92%	>92%e<98.5%
VPN	<=92%	>92%e<98%
ActiveDirectory	<=95%	>95%e<99.5%
DNS(Externo)	<=95%	>95%e<99,5%
DNS(Interno)	<=95%	>95%e<99,5%
DHCPeWINS	<=94%	>94%e<99%
Webmail	<=94%	>94%e<99%
ServiçodeTerminal	<=94%	>94%e<99%
ServiçosWEB	<=94%	>94%e<99%
EnsinoaDistância	<=94%	>94%e<99%
Banco de Dados	<=94%	>94%e<99%
Impressão	<=92%	>94%e<98.5%
Servidor de Arquivos	<=92%	>92%e<98%
Serviço de Monitoramento Monitoramento	<=95%	>95%e<99.5%
Servidor de Aplicativos Aplicativos	<=95%	>95%e<99.5%
Servidorde e-mail	<=95%	>95%e<99%

9.1.6. As atividades de verificação serão avaliadas durante o processo de homologação dos projetos e serviços tendo como participantes o Contratante e a Contratada.

9.1.7. O não cumprimento pela Contratada dos requisitos mínimos necessários constante neste Termo de Referência poderá ocasionar em rescisão contratual ou desfazimento do vínculo com o Adjudicatário, devidamente justificadas.

9.1.8. A produtividade de referência será estabelecida mediante análise da complexidade do escopo do projeto realizada pela contratante e contratada.

10. DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

10.1. A demanda da Contratante tem como base as seguintes características:

10.1.1. As demandas deverão ser solicitadas à Contratada por meio de comunicação formal: sistemas de atendimento, ferramenta de gestão e/ou outro recurso que o Contratante venha a definir, que conterão informações básicas para sua realização;

10.1.2. A Contratada deverá prontamente responder formalmente através do mesmo meio, quando do término do atendimento das demandas;

10.1.3. Os atendimentos às solicitações deverão ter início imediato;

10.1.4. A Contratada deverá fornecer todos os subsídios (treinamentos, seminários, etc) para que as equipes técnicas da área de Tecnologia da Informação do Contratante obtenham os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento dos serviços efetuados pela Contratada;

10.1.5. A Contratada deverá esclarecer dúvidas e orientar na aplicação das técnicas utilizadas para realização dos serviços e atendimento às demandas, definidos no objeto do contrato, inclusive para revisão do seu processo, adequando-o à realidade de mercado, propondo inovações e formas de aplicabilidade;

10.1.6. A Contratada deverá dimensionar todos os recursos humanos necessários à prestação dos serviços, levando-se em consideração as condições constantes neste Termo de Referência;

10.1.7. As atividades definidas nesta seção, serão realizadas pela Contratada no local e horário definidos neste Termo de Referência;

10.1.8. Para realização de quaisquer serviços que estão no escopo das atividades deverá ser elaborado um plano de projeto acordado entre o Contratante e a Contratada, mencionando prazos estipulados para a execução das atividades. As exceções deverão ser tratadas pontualmente e acordadas entre as partes, garantindo que os projetos sejam realizados com a qualidade esperada.

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. São obrigações da Contratante:

11.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

11.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

11.1.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

11.1.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

11.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada, no que couber.

11.1.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

11.1.6.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

11.1.6.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

11.1.6.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

11.1.6.4. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;

11.1.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

11.1.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

11.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Geral do Estado para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

11.1.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, *as built*, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Termo de Referência e seu Anexos, Edital, seus Anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

12.1.1. 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;

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

12.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Estado de Alagoas ou à entidade estadual, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia ou os pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

12.1.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos especializados dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

12.1.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, documentação mencionada nos arts. 28, 29 e 31 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.1.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

12.1.7. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

12.1.8. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços;

12.1.9. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

12.1.10. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;

12.1.11. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;

12.1.12. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

12.1.13. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo;

12.1.14. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

12.1.15. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

12.1.16. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;

12.1.17. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

12.1.18. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos;

12.1.19. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

12.1.20. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

12.1.21. Assegurar à Contratante:

12.1.21.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

12.1.21.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis;

12.1.22. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, exigida, inclusive, a capacitação dos técnicos da Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços, sempre que necessário.

12.2. Obrigatoriamente considerar, nos contratos de trabalho com funcionários que prestarão serviços no objeto do presente contrato, as Convenções Coletivas de Trabalho assinadas pelo SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS E ORGAOS PUBLICOS E PRIVADOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS SERVICOS DE INFORMATICA E SIMILARES E PROFISSIONAL DO ESTADO DE ALAGOAS.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

14. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

14.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com ou 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.

15. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

15.1. 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.

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

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

15.4. 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 artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada junto ao documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

15.6. 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.

15.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.8. 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.

15.9. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizando o ANEXO III - MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR), conforme modelo anexo, definindo indicadores de acompanhamento do objeto, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

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

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

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

15.11. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

15.12. Os fiscais técnicos deverão 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.

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

15.14. 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;

15.15. 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.

15.16. 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.

15.17. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada junto ao 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.

15.18. A fiscalização de que trata esta cláusula 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.

15.19. A fiscalização técnica será realizada, em conjunto pelos servidores Raymundo Sampaio Fernandes, Assessor de Projetos/ITEC, matrícula: 033-7, Paulo Silva Coutinho, Gerente de Desenvolvimento/ITEC, matrícula:052-7 e José Álvaro de Oliveira, Gerente de Operações/ITEC matrícula: 53231-2;

15.20 A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e usará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto em anexo, 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 definida nos projetos das atividades contratadas;

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

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

15.22. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

15.23. O fiscal técnico do contrato 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.

15.24. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

15.25. 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.

15.26. 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 contrato.

15.27. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata no item 3.

15.28. O fiscal técnico poderá realizar a 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.

15.29. 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.

16. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

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

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

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

16.3.1. 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;

16.3.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá 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, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

16.3.3. 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;

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

16.3.5. 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;

16.3.6. 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;

16.3.7. 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;

16.3.8. Na hipótese de não se proceder tempestivamente à verificação a que se refere o subitem anterior, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

16.4. 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 atesto da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

16.4.1. 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;

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

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

16.5. 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 nº 10.406, de 2002).

16.6. 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 ou substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de sanções.

17. DO PAGAMENTO

17.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura.

17.1.1. 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 ou Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

17.2. A emissão da Nota Fiscal ou Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme o Termo de Referência.

17.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da manutenção das condições de habilitação exigidas no edital, 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 nos arts. 28, 29 e 31 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.4. 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:

17.4.1. O prazo de validade;

17.4.2. A data da emissão;

17.4.3. Os dados do contrato e da Contratante;

17.4.4. O período de prestação dos serviços;

17.4.5. O valor a pagar; e

17.4.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

17.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, 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.

17.6. Tendo sido definidos parâmetros para mensuração do percentual do pagamento devido em razão dos níveis esperados de qualidade da prestação do serviço, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

17.6.1. Não produziu os resultados acordados;

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

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

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

17.8. Antes da emissão de Nota de Empenho e a cada pagamento à Contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital por ele abrangidas ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada nos arts. 28, 29 e 31 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.8.1. Na mesma oportunidade, a Administração realizará consulta ao SICAF, à Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União e ao Cadastro das Empresas Inidôneas, Suspensas e Impedidas do Estado de Alagoas – CEIS para identificar eventual proibição de contratar com o Poder Público.

17.9. Constatando-se a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 10 (dez) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

17.10. 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.

17.11. 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.

17.11.1. Será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da Contratante.

17.12. 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.

17.13. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no art. 31 da Lei 8.212, de 1993, quando couber.

18. DO REAJUSTE

18.1 Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano, contado da data limite para a apresentação das propostas.

18.2 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice IGPM, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

18.4 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajuste, a Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajuste de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

18.5 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

18.6 Caso o índice estabelecido para reajuste venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

18.8 O reajuste poderá ser realizado por apostilamento.

19. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

19.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (por cento) do valor do contrato, a qual será liberada conforme o disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

19.1.1 A inobservância do prazo fixado para a prestação da garantia autoriza a Contratante a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% do valor do contrato, a título de garantia, ou a rescindir o contrato, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993.

19.1.2. O bloqueio efetuado não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à Contratada.

19.1.3. A Contratada, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado por quaisquer das modalidades de garantia.

19.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual.

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

19.3.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

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

19.3.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e

19.3.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada, quando couber.

19.4. Caberá à Contratada optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

19.4.1. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes 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;

19.4.2. Seguro-garantia;

19.4.3. Fiança bancária.

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

19.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no subitem 19.3., observada a legislação que rege a matéria.

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

19.8. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

19.9. 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 10 dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

19.11. A garantia prestada pela Contratada será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

19.12. Será considerada extinta a garantia:

19.12.1. 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;

19.12.2. 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.

19.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos ou aplicar sanções à Contratada.

19.14. A Contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. Pratica ato ilícito, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante ou a Contratada que:

20.1.1. Não assinar o contrato ou a ata de registro de preço;

20.1.2. Não entregar a documentação exigida no edital;

20.1.3. Apresentar documentação falsa;

20.1.4. Causar o atraso na execução do objeto;

20.1.5. Não manter a proposta;

20.1.6. Falhar na execução do contrato;

20.1.7. Fraudar a execução do contrato;

20.1.8. Comportar-se de modo inidôneo;

20.1.9. Declarar informações falsas; e

20.1.10. Cometer fraude fiscal.

20.2. As sanções do subitem 23.1. Também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva em Pregão para Registro de Preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido sem justificativa ou com justificativa recusada pela administração pública.

20.3. A prática de ato ilícito sujeita o infrator à aplicação das seguintes sanções administrativas, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, e do Decreto nº 68.119, de 2019:

20.4. Impedimento de licitar e contratar com o Estado de Alagoas e descredenciamento nos seus sistemas cadastrais de fornecedores, por prazo não superior a 5 (cinco) anos; e

20.5. Multa.

20.6. A multa pode ser aplicada isolada ou cumulativamente com as sanções de impedimento de licitar e contratar com o Estado de Alagoas e descredenciamento nos seus sistemas cadastrais de fornecedores, sem prejuízo de perdas e danos cabíveis.

20.7. Se, durante o processo de aplicação de sanção, houver indícios de prática de ato ilícito tipificado pela Lei nº 12.846, 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.

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

20.9. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do infrator, o Estado de Alagoas ou a Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo

419 do Código Civil.

20.10. A aplicação de qualquer das sanções previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante ou à Contratada, observando-se o procedimento previsto no Decreto nº 68.119, de 2019, e subsidiariamente na Lei nº 6.161, de 2000.

20.11. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a natureza e a gravidade do ato ilícito cometido, os danos que o cometimento do ato ilícito ocasionar aos serviços e aos usuários, a vantagem auferida em virtude do ato ilícito, as circunstâncias gerais agravantes e atenuantes e os antecedentes do infrator, observado o princípio da proporcionalidade.

20.12. As sanções serão obrigatoriamente registradas no Cadastro das Empresas Inidôneas, Suspensas e Impedidas do Estado de Alagoas – CEIS.

21. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

21.1. As despesas para atender à licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Estado de Alagoas para o exercício de (20...), na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

Atesto, sob a minha responsabilidade, que o conteúdo do Termo de Referência se limita ao mínimo imprescindível à satisfação do interesse público, presente na generalidade dos serviços existentes no mercado, não consignando marca ou característica, especificação ou exigência exclusiva, excessiva, impertinente, irrelevante ou desnecessária que possa direcionar o certame ou limitar ou frustrar a competição ou a realização do objeto contratual.

Município de Maceió, 22 de Julho de 2020

Raymundo Sampaio Fernandes, Assessor de Projetos/ITEC, Matrícula: 033-7

Paulo Silva Coutinho, gerente de Desenvolvimento/ITEC, Matrícula:052-7

José Álvaro De Oliveira, Gerente de Operações/ITEC, Matrícula:53231-2

ANEXO I - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

• Disposições gerais

- O processo de gestão de nível de serviços descrito neste termo de referência, tem como objetivo garantir que os serviços prestados possam ser acompanhados com base em métricas tangíveis e pré-definidas.
- O acordo de nível de serviços objetiva estabelecer critérios para a execução das atividades operacionais, parâmetros de desempenho e os métodos de aferição para o adequado cumprimento do contrato e seus anexos, no que se refere às atividades dos serviços técnicos especializados contratados neste edital.
- O ITEC apresenta a seguir os ANS (acordos de nível de serviço) atuais, que devem ser seguidos pela CONTRATADA no ato de contratação.
- Porém, em um período de 3 meses logo após a assinatura do contrato, os ANS deverão ser revistos e desenhados em conformidade com o catálogo de serviços estabelecido como base para

a prestação dos serviços entre a CONTRATADA e o ITEC.

- Qualquer situação não prevista neste acordo e nos documentos aos quais faz referência deverá ser negociada entre os responsáveis das áreas envolvidas, sempre tendo o contrato, o edital e seus anexos como parâmetro.

- Representantes**

- Este acordo terá como signatários, de um lado o ITEC e do outro a CONTRATADA.

- Prazo de validade**

- Validade do acordo: durante toda a vigência do contrato.

- Indicadores**

- Os indicadores de níveis de serviços são métricas quantificáveis, acordadas previamente entre as partes, relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados e que devem ser cumpridos pela CONTRATADA como parte dos ANS firmados.
- Para apuração dos indicadores serão consideradas as ocorrências que caracterizarem ação ou falta de ação por responsabilidade da CONTRATADA, assegurada a prévia defesa.
- O ITEC verificará, após a entrega do serviço, o cumprimento pela CONTRATADA dos níveis de serviço estabelecidos e da execução das tarefas associadas ao item, aplicando os redutores correspondentes, onde couber.
- Para cada item que não for executado conforme descrito no termo de referência e seus anexos, o item sofrerá redução de 2% de seu valor. Caso haja reincidência no mês subsequente, o item sofrerá redução de mais 1% de seu valor, além da penalidade aplicada no mês anterior.
- Quando ocorrer o descumprimento de mais de um nível de serviço, a redução total aplicada estará limitada a 3% do valor da fatura.
- Os serviços prestados serão avaliados e homologados na reunião de análise do relatório gerencial mensal. Nessa reunião serão discutidos os assuntos relevantes à adequada prestação dos serviços, relacionados às melhorias a serem implementadas.
- A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal e devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial mensal dos serviços prestados.

LOTE 1 (UM):

Indicadores para os itens **Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação habilitada a prover serviços do tipo “fábrica de software”, em projetos de desenvolvimento, integração, sustentação e documentação de sistemas.**

Os níveis de serviços serão fundamentados em dois itens de grande importância – Prazos e Rejeições. Serão aferidos ao final de cada projeto de acordo com as especificações abaixo:

- Cumprimento de Prazos** - é a capacidade da CONTRATADA de conclusão de um serviço dentro do prazo acordado junto ao ITEC. Quanto maior este índice, melhor a qualidade das demandas entregues para homologação. O índice previsto neste item, é apresentado pela fórmula $ICP = TSP/TSS$, em que:
 - ICP = Índice de cumprimento de prazo;
 - TSP = Total de serviços no prazo (ponto de função ou UST);
 - TSS = Total de Serviço Solicitados.
- Índice de Rejeições** - estabelece um índice máximo para rejeições para produtos entregues para homologação. Quanto menor este índice, melhor a qualidade das demandas entregues para homologação, o produto será considerado rejeitado quando o índice for ultrapassado. O índice previsto neste item, é apresentado pela fórmula $IR = TSR/TSE$, em que:
 - IR = Índice de rejeição;
 - TSR = Total de serviços rejeitados (ponto de função ou UST);
 - TSE = Total de Serviço Entregue.

Os indicativos exigidos pelo ITEC estão na tabela abaixo:

Acordo de Nível de Serviço – ANS			
Tamanho do Aplicativo	Índice	Apuração	Nível de

			Serviço
Até 400 Pontos de Função	Cumprimento de Prazo	No faturamento	85% (Mínimo)
	Índice de Rejeição	No faturamento	4% (Máximo)
>400 até 600 Pontos de Função	Cumprimento de Prazo	No faturamento	75% (Mínimo)
	Índice de Rejeição	No faturamento	5% (Máximo)
>600 Pontos de Função	Cumprimento de Prazo	No faturamento	70% (Mínimo)
	Índice de Rejeição	No faturamento	6% (Máximo)

LOTE 2 (DOIS):

Os seguintes indicadores de disponibilidade servirão de métrica para a aferição dos níveis de serviços:

- Disponibilidade do servidor:** manter o servidor que hospedará o *Sistema Informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços* com uma disponibilidade mínima de **99,6%** durante o horário de funcionamento da Central de Serviços.
- Disponibilidade dos Serviços:** A tabela abaixo define os índices de disponibilidades mensais que deverão ser cumpridos, pela licitante contratada, para cada um dos serviços listados nesta tabela. Para cada serviço listado nesta tabela, são definidos dois índices de disponibilidade (colunas Disponibilidade_02 e Disponibilidade_01) significando que, caso o índice obtido para este serviço seja menor que o indicado na coluna Disponibilidade_02, será contabilizado 02(dois) pontos para este indicador e, caso o índice obtido esteja no intervalo definido na coluna Disponibilidade_01 será contabilizado 01(um)ponto.

As regras gerais para o cálculo da disponibilidade dos serviços são as seguintes:

- A indisponibilidade deve ser medida por serviço e não por servidor;
- Os serviços devem estar disponíveis em regime contínuo (24 horas x 7 dias). O serviço somente será considerado como disponível se estiver funcionando normalmente, com qualidade e como desempenho adequado;
- A disponibilidade de um serviço será calculada pela soma das horas que o serviço está ativo e funcionando normalmente;
- O total de pontos a ser contabilizado para este indicador será obtido pelo somatório dos pontos calculados para cada um dos itens de serviços desta tabela até o máximo de 05 pontos.

	Disponibilidade_02 (02pontos)	Disponibilidade_01 (01ponto)
--	----------------------------------	---------------------------------

SERVIÇOS		
Firewall	<=95%	>95%e<99.5%
Analísadorde Conteúdo	<=92%	>92%e<98.5%
AntiSpam/Mail-gateway	<=94%	>94%e<99%
Antivírus	<=92%	>92%e<98.5%
VPN	<=92%	>92%e<98%
ActiveDirectory	<=95%	>95%e<99.5%
DNS(Externo)	<=95%	>95%e<99,5%
DNS(Interno)	<=95%	>95%e<99,5%
DHCPeWINS	<=94%	>94%e<99%
Webmail	<=94%	>94%e<99%
ServiçodeTerminal	<=94%	>94%e<99%
ServiçosWEB	<=94%	>94%e<99%
EnsinoaDistância	<=94%	>94%e<99%
BancodeDados	<=94%	>94%e<99%
Impressão	<=92%	>94%e<98.5%
ServidordeArquivos	<=92%	>92%e<98%
Serviçode Monitoramento Monitoramento	<=95%	>95%e<99.5%
Servidorde Aplicativos	<=95%	>95%e<99.5%

Aplicativos		
Servidor de e-mail	<=95%	>95% e <99%

ANEXO II – PLANILHA DE PREÇOS

LOTE 1 (UM)

Item	Descrição do Item	Unidade	Qtde Anual	Valor Unitário	Valor Anual
1	Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação habilitada a prover serviços do tipo “fábrica de software”, em projetos de desenvolvimento, integração, sustentação e documentação de sistemas.	PF	Min: 57.600 Max: 144.000		

LOTE 2 (DOIS)

Item	Descrição do Item	Unidade	Qtde Anual	Valor Unitário	Valor Anual
1	Serviços técnico especializado em infraestrutura de TIC.	UST	Min: 90.000 Max: 420.000		

* Os valores devem incluir todos os encargos e tributos pertinentes.

ANEXO III – DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaramos, para fins de participação no pregão nº xxx/2019, que a empresa (nome ou razão social da empresa)....., CNPJ/MF nº, representada por seu responsável técnico(nome do responsável)....., CPF nº, em visita realizada às instalações do ITEC, está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos softwares em utilização pelo órgão,

e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do pregão nº xxx/2019, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

(Local), dede 2020.

(nome e assinatura do representante do ITEC)	(nome e assinatura do representante da CONTRATADA)
(nº do CPF do representante do ITEC)	(nº do CPF do representante da CONTRATADA)

ANEXO IV - MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

MODELO

Indicador	
Nº + Título do Indicador que será utilizado	
Item	Descrição
Finalidade	
Meta a cumprir	
Instrumento de medição	
Forma de acompanhamento	
Periodicidade	
Mecanismo de Cálculo	
Início de Vigência	
Faixas de ajuste no pagamento	
Sanções	

Observações	
-------------	--

Exemplo de Indicador	
Nº 01 Prazo de atendimento de demandas (OS).	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	24h
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. N° de horas no atendimento/24h = X
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS
Sanções	20% das OS acima de 2 - multa de XX 30% das OS acima de 2 - multa de XX + rescisão contratual
Observações	



Documento assinado eletronicamente por **Raymundo Sampaio Fernandes, Assessor(a)** em 04/08/2020, às 17:50, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Silva Coutinho, Gerente** em 04/08/2020, às 18:10, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **José Álvaro de Oliveira, Gerente** em 04/08/2020, às 18:15, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.al.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3907483** e o código CRC **D216D4CB**.
