



**ESTADO DE ALAGOAS**

**INSTITUTO DE TECNOLOGIA EM INFORMATICA E INFORMAÇÃO**

Gerência de Operações  
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 MDO COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº (...)/(20...)**

Processo Administrativo nº E:41506.0000000112/2022

**1. DO OBJETO**

**1.1.** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, incluindo sustentação operacional de infraestrutura, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva dos sistemas e arquitetura de informação e implantação (inovação). O objeto será adjudicado por menor preço, conforme quantidades e exigências, a seguir estabelecidas;

Lote	Catmat/ catser	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade
Lote único	27006	Serviços técnicos especializados em Sustentação operacional (serviços de gerenciamento de projetos em infraestrutura, suporte técnico para atendimento aos usuários N1, N2 e N3, suporte técnico para gestão, operação e manutenção de ambientes de TI, suporte técnico para melhoria de qualidade de processos de TI, administração de sistemas de segurança da informação, administração de banco de dados).	UST	100.000
		Serviços técnicos especializados em		

27006	Serviços técnicos especializados em gerenciamentos de projetos	UST	50.000
27006	Serviços técnicos especializados em desenvolvimento de arquitetura de informação e inovação (serviços de levantamento e análise de requisitos)	UST	80.000

**1.2.** 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, §1º, da Lei nº 8.666, de 1993.

**1.3.** A contratação adota como regime de execução a empreitada por preço global.

## **2. 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.

**2.4.** 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.

**2.5.** 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;

**2.6.** 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.

**2.7.** Considerando o fim do contrato, aproveitamos a oportunidade para procurar no mercado a existência de Atas de Registro de Preços que atendessem a demanda do ITEC e que fossem mais atrativas em termos de preço e em termos de produtividade

**2.8.** Após várias buscas encontramos a Ata de Registro de Preços 007/2021, da empresa ARGO Inteligência Digital Ltda, junto ao Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCMT), cujo valor total era equivalente ao que consumimos atualmente e que também utiliza a métrica de UST, mas não atrelada a homem/hora e com considerações de níveis de complexidade diferentes para cada atividade do catálogo, onde está anexo neste processo a fim de comparação.

**2.9.** Desta forma, entendemos que no aspecto de medição da produtividade, a Ata analisada do TCMT atende às nossas expectativas. Onde comparando que no contrato atual, podemos avaliar também a economia se mantivermos o mesmo número de UST.

**2.10.** 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.

**2.11.** 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.

**2.12.** Registra-se que possíveis paralisações ou não evolução desses serviços, acarretando 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.

**3.1.12.** Serviços técnicos especializados em gerenciamentos de projetos.

**3.1.13.** Serviços técnicos especializados em desenvolvimento de arquitetura de informação e inovação (serviços de levantamento e análise de requisitos).

## **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.

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

## **5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

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

**5.1.1.** As soluções de mercado que atendem aos requisitos especificados são inerentes ao escopo de cada projeto, devendo apresentar tais especificações;

**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 item 01 com escopo de Serviços Especializados em Infraestrutura. 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):

**5.1.1.2.** Para os 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.

**5.1.1.3.** 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.

**5.1.1.4.** 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.** Vale ainda, 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 item 01 .

**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 item 01.

**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 item 01

**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 especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, incluindo sustentação operacional de infraestrutura, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva dos sistemas e arquitetura de informação e implantação (inovação). 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.** 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.

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

- a) Analista de Infraestrutura Sênior
- b) Analista de Infraestrutura;
- c) Técnico de Infraestrutura;

- d) Técnico de Help-Desk;
- e) Administrador de Banco de Dados;
- f) Analista de suporte;
- g) Técnico de Suporte Júnior;
- h) Técnico de Suporte Sênior;
- i) Especialista em Projetos;
- j) Analista de Suporte Técnico Avançado;

**5.3.** 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.

**5.4.** 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 poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhada pelo servidor José Álvaro de Oliveira, de segunda a sexta-feira, das 08:00 horas às 16:00 horas, na sede do ITEC localizado na rua Cincinato Pinto, 503 – Centro Maceió/AL.

**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.** Esta solicitação deve-se à necessidade de se realizar uma verificação completa, ONSITE, das condições do local de prestação dos serviços e provimento das soluções.

**6.5.** Durante esta visita deverão ser checados todos os requisitos necessários para suas instalações, deverá realizar a visita prévia com técnicos capacitados, equipados com todos os aparelhos de medições julgados necessários.

**6.6.** 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

**6.7.** 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.** De acordo com os dados obtidos no mercado sobre a área do objeto da contratação e o porte das empresas que nela atuam, e considerando a ausência de maior risco para a Administração, não há necessidade da exigência de patrimônio líquido mínimo para habilitação.

**7.1.3.** 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:

**7.1.3.1.** Características: execução Serviços técnicos especializados em infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação - TIC, que comprove que a licitante executou ou executa de forma satisfatória, possuam equipes que desenvolvem ou desenvolveram TIC utilizando UST 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 1 UST

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

**7.1.3.2.** Quantidades: no mínimo 31.500 (trinta e um mil e quinhentos) UST prestados em um ano, da quantidade do objeto licitado.

**7.1.3.3.** Prazos: no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do prazo de execução do objeto licitado.

**7.1.4.** Referindo-se a execução dos serviços, estes deverão ser realizados por prestador de serviços com vínculo contratual (sem vínculo trabalhista e regido pela legislação civil (Acórdão TCU 2652/2019-Plenário)/ ou por profissional, já existente no quadro de funcionários da empresa vencedora, onde em ambos os casos, os técnicos devem ser habilitados e certificados, através de certificação ITIL/gestão de projetos, 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, ou equivalente para entrega dos serviços técnicos e suporte especializado, devendo ambos estarem aptos aos serviços mensurados neste termo de referência.

**7.1.5.** Os atestados de capacidade técnica estarão sujeitos à diligência por parte da comissão de licitação, que poderá averiguar através de visita técnica, a autenticidade das informações. Se durante esse processo, for constatada fraude em qualquer um dos documentos, a licitante envolvida estará automaticamente desclassificada do processo licitatório em questão, além de estar sujeita às penalidades da lei.

**7.1.6.** Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorridos no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

**7.1.7.** Todos os atestados provindos de entidades privadas só serão aceitos mediante a apresentação de cópia do contrato vinculado e cópia de nota fiscal.

**7.1.8.** A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

## **8. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

**8.1.** A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

**8.1.1.** O prazo de execução será contado, do efetivo recebimento da Ordem de Execução, até a expiração do prazo de vigência contratual e seguirá o seguinte cronograma físico-financeiro:

**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.

**8.1.4.2.** 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

**8.1.4.4.1.** 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, 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.** Serão empregados os procedimentos, as metodologias e as tecnologias a seguir:

<b>Serviço</b>	<b>Descrição</b>	<b>Plataforma</b>	<b>Volume</b>
<b>Correio eletrônico</b>	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, Cyrus 2.2, Apache 2.2 PHP 5.3 )	13.000 caixas postais
<b>Service Desk</b>	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
<b>Service Desk</b>	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
<b>Monitoramento</b>	Serviço de monitoramento de Servidores, serviços e ativos de TI, ou outros recursos tecnológicos.	Zabbix 5.0	4 servidores /serviços
<b>Antivírus</b>	Gerenciamento e Controles de Vírus, trojans e arquivos mal intencionados	McAfee	150 hosts
<b>Antivírus</b>	Gerenciamento e Controles de Vírus, trojans e arquivos mal intencionados	Symantec Endpoint 11.0.5002	400 hosts
<b>Antivírus</b>	Gerenciamento e Controles de Vírus, trojans e arquivos mal intencionados	Microsoft Security Essentials	175 hosts
<b>Controlador de Domínio</b>	Controlador de Domínio é um serviço que se destina a centralizar todos os direitos de uma rede.	Windows Server 2008 R2 Standard Edition	6
	Um mensageiro instantâneo ou comunicador instantâneo,		

<b>Servidor de InstantMessaging</b>	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
<b>SVN</b>	Software para armazenamento e versionamento de arquivos - versão 1.4.6	Linux	2 servidor /Serviços
<b>WSUS</b>	Software para gerenciar e distribuir atualizações Microsoft de forma centralizada.	Windows Server 2008 R2 Enterprise	2 servidor /serviços atende a 1.100 hosts
<b>Serviço de acesso wifi</b>	Responsável por autenticar todos os acessos wifi.	Windows Server 2008 R2-Radius	1 servidor /serviços
<b>JBOSS produção</b>	Servidor de Aplicações Java. Versões: 4.00, 4.2.2, 4.2.3, 5.1	Windows Server 2008 R2 Enterprise	2
<b>Tomcat</b>	Java Servlet Container Versões: 6 e 7	Linux / Opensource	19
<b>Applinx</b>	Provê interfaceamento entre os softwares Natural com o ambiente Web - Versão 8.2.2	Linux / Software AG	4
<b>GCOM/ICOM</b>	Provê interfaceamento do sistema corporativo com o SERPRO	Linux / SERPRO	1
<b>SAFENET</b>	Software de Interfaceamento do sistema corporativo com a CETIP (Megadata)	Linux / Safenet	1
<b>MS - Project Server</b>	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
	O Microsoft SharePoint é uma plataforma de aplicações Web da Microsoft, com utilização na criação de portais e		

<b>MS - Sharepoint</b>	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
<b>Banco de Dados MS - SQL Server</b>	SGBD - da Microsoft versão 2008 R2	Windows Server 2003 /2008 R2 Standard/ Enterprise Edition	8
<b>Banco de Dados Oracle</b>	SGBD - da Oracle versão 10g	Oracle	7
<b>Banco de Dados</b>	SGBD - OpenSource	PostgreSQL 9.1 / MySQL 5	49
<b>Banco de Dados ADABAS</b>	SGBD - Software AG versão 6.1.6.02 - 64 bits	AIX / SAG ADABAS	2
<b>Sistema Corporativo</b>	Sistema corporativo do Detran em Natural versão 6.3/0005	AIX / SAG Natural	2
<b>Sistema Qware</b>	Software usado para enviar e receber arquivos de / para o Serpro	Linux	1
<b>Sistema EmVia</b>	Software destinado a baixa dos pagamentos bancários.	Windows Server 2008 Enterprise - EmVia 3	1 servidor / serviços
<b>Serviços de DNS primário e secundário</b>	É um sistema de gerenciamento de nomes hierárquico e distribuído operando segundo duas definições.	Debian - Bind versão 9.7.3	2 servidores / serviços
<b>Serviço Firewall/Proxy</b>	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
	Disponibiliza um ambiente	Windows 2003	11

<b>Serviço de Aplicação IIS</b>	para a instalação e execução de certas aplicações.	Standard Enterprise Server - R2	11 servidores / serviços
<b>Serviço de armazenamento de Arquivos</b>	Fornecer um ponto centralizado na rede para armazenamento e compartilhamento de arquivos entre os usuários.	Windows Server 2008 Standard R2	3 servidor / serviço
<b>Serviço de gerenciamento e virtualização de servidores</b>	Serviços de gerenciamento e virtualização de servidores com o VMWARE.	Windows Server 2008 Standard R2	2 servidor / serviços
<b>Serviço de acesso (appliance) wifi</b>	Responsável por controlar todos os acessos wifi.	Pfsense 2.1	1 servidor / serviços
<b>Servidor de aplicação Web</b>	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
<b>Serviço FTP</b>	Serviços de transferência de arquivos.	Linux / Opensource	1
<b>Serviço de aplicação Zope / Plone</b>	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
<b>Anti Spam</b>	Responsável por interceptar mensagens não requisitadas pelo destinatário.	Ironport	2 appliance
<b>CUPS</b>	Servidor de impressão para ambientes Linux	Linux / Opensource	2
<b>Monitoramento CFTV</b>	Serviço de CFTV	Windows 2008 R2	2
<b>Outros serviços:</b> Gerenciamento de um sistema autônomo (AS) válido para internet com endereços IPv4 /20 e IPv6 /32 utilizando roteamento avançado e protocolo BGP versão 4.			
<b>Categoria</b>	<b>Descrição</b>	<b>Fabricante</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Ativos de rede</b>	Switch LAN/Router	Cisco	49

<b>Ativos de rede</b>	Switch LAN	3com	1
<b>Ativos de rede</b>	Switch LAN	Linksys	4
<b>Ativos de rede</b>	Switch LAN	Diversos	29
<b>Ativos de rede</b>	Acces Point	Ubiquit	3
<b>Ativos de rede</b>	Acces Point	Dlink	20
<b>Ativos de rede</b>	Acces Point	TPLink	1
<b>Ativos de rede</b>	Switch SAN	HP	6
<b>Ativos de rede</b>	Switch SAN	Brocade	4
<b>Servidores Físicos</b>	Servidores Físicos	IBM	33
<b>Servidores Físicos</b>	Servidores Físicos	HP	52
<b>Servidores Físicos</b>	Servidores Físicos	DELL	7
<b>Servidores virtuais</b>	Servidores Virtuais	VMWARE	342
<b>Servidores Firewall/Proxy</b>	Servidores firewall/proxy de clientes/órgãos.	nos pfSense	23
<b>Sistemas de armazenamento</b>	Storage	EVA 4400 - HP	2
<b>Sistemas de armazenamento</b>	Storage	P6000	1
<b>Sistemas de armazenamento</b>	Storage	3Par - HP	2
<b>Sistemas de armazenamento</b>	Storage	P5000 - IBM	1
<b>Sistemas de armazenamento</b>	Storage	V7000 - IBM	1
<b>Links de Comunicação</b>	Internet	Oi / Oops Telecom	3
<b>Links de Comunicação</b>	Intranet/Outros órgãos	Oi/Fibras Ópticas	410
<b>Sistemas de</b>	Backup	Data Protector	2

<b>Backup</b>		Backup	Data Protector	3
<b>Sistemas de Backup</b>		Backup	Cobian Backup	1
<b>Sistemas de Backup</b>		Backup	VMware Data Recovery	1
<b>Estações de trabalho (Desktop Laptops)</b>		Sistemas Operacionais / Clientes	Windows 7\Windows XP/Outros	1100
<b>Sistemas Operacionais de Rede</b>		Físicos e Virtuais	Windows Server 2003	42
<b>Sistemas Operacionais de Rede</b>		Físicos e Virtuais	Windows Server 2008	76
<b>Sistemas Operacionais de Rede</b>		Físicos e Virtuais	Windows Server 2012	18
<b>Sistemas Operacionais de Rede</b>		Físicos e Virtuais	Slackware	45
<b>Sistemas Operacionais de Rede</b>		Físicos e Virtuais	RedHat Enterprise	3
<b>Sistemas Operacionais de Rede</b>		Físicos e Virtuais	Debian	80
<b>Sistemas Operacionais de Rede</b>		Físicos e Virtuais	Ubuntu	46
<b>Sistemas Operacionais de Rede</b>		Físicos e Virtuais	CentOS	28
<b>Sistemas Operacionais de Rede</b>		Físicos e Virtuais	FreeBSB	11
<b>Sistemas Operacionais de Rede</b>		Físicos e Virtuais	Suse	1
<b>Sistemas</b>				

<b>Operacionais de Rede</b>	Físicos e Virtuais	AIX PowerVM	2
<b>Plataforma de Virtualização</b>	Ambiente de Virtualização de Servidores	VMware vSphere Hypervisor (ESXi) 4.1 e 5.0	38
<b>Plataforma de Virtualização</b>	Ambiente de Virtualização de Servidores	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	5

**8.1.7.** Assim, havendo possibilidade do parcelamento do objeto, deve-se aplicar o disposto no art.23 § 1º, a fim de viabilizar a contratação do serviço junto a mais de uma empresa especializada, contudo para essa contratação não será admitido a formação de consórcio no contexto da contratação direta.

**8.1.7.1.** Dessa forma, o presente certame não aceitará consórcio, uma vez que, a formação de consórcio no Edital afastaria eventual restrição à competitividade da licitação, pois vislumbrou-se que para a Administração Pública a participação de mais de uma empresa na competição, além da economicidade, possibilita uma fiscalização eficiente e eficaz. Outrossim, quando constatado que grande parte delas teria condições de participar isoladamente do certame (desde que tecnologicamente capacitadas para esse efeito), não há necessidade a obrigatoriedade de permitir a participação de consórcio.

## **9. 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, 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 (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 (UST); e TSE = Total de Serviço Entregue.

<b>Acordo de Nível de Serviço - ANS</b>				
<b>Tamanho do Aplicativo</b>	<b>Índice</b>	<b>Apuração</b>	<b>Nível de Serviço</b>	<b>de</b>
Até 400 UST's	Cumprimento de Prazo	No faturamento	85% (Mínimo)	
	Índice de Rejeição	No faturamento	4% (Máximo)	
>400 até 600 UST's	Cumprimento de Prazo	No faturamento	75% (Mínimo)	
	Índice de Rejeição	No faturamento	5% (Máximo)	
>600 UST's	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.

<b>SERVIÇOS</b>	<b>Disponibilidade (02 pontos)</b>	<b>Disponibilidade (01 ponto)</b>
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	<=95%	>95%e<99.5%
Servidor de Aplicativos	<=95%	>95%e<99.5%

Servidor de 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 constantes 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 previr 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 básicos 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.** Renovar, durante a vigência do contrato, a cada 6 meses, a Declaração de Cumprimento de Cota de Aprendizagem - DCCA, conforme o art. 429 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, acompanhada da última informação do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), ou do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas - eSocial, e

do número de contratação de jovens aprendizes;

**12.1.16.1.** Ficam liberadas de renovar DCCA e documentos complementares as microempresas e empresas de pequeno porte;

**12.1.17.** 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;

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

**12.1.19.** 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, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

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

**12.1.21.** 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;

**12.1.22.** Assegurar à Contratante:

**12.1.22.1.** 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;

**12.1.22.2.** 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;

**12.1.23.** 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.

**12.1.24.** A contratada deve cumprir todos os requisitos técnicos exigidos no item 3. (da descrição da solução), deste termo de referência.

## **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, em sendo o caso, utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo anexo, 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.** O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

**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.** Serão designados os servidores José Álvaro de Oliveira - matrícula 53.231-2, Paulo Silva Coutinho-matrícula 052-7 e Raimundo Sampaio Fernandes-matrícula 033-7, para exercerem a função de gestores contratuais e a função de fiscais.

**15.19.** 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.

## **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 (cinco) 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.

**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.** O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a Contratada 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).

**16.7.** 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.** A renovação, durante a vigência do contrato, a cada 6 meses, da Declaração de Cumprimento de Cota de Aprendizagem – DCCA, conforme o art. 429 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, acompanhada da última informação do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), ou do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas - eSocial, e do número de contratação de jovens aprendizes, é condição do pagamento.

**17.9.1.** Ficam liberadas de renovar DCCA e documentos complementares as microempresas e empresas de pequeno porte.

**17.10.** 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.

**17.11.** 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.

**17.12.** 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.

**17.12.1.** 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.

**17.13.** 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.

**17.14.** 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 ao prazo contratual, 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 IPCA, 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% (cinco) 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 20.1. 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:

**20.3.1.** 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

**20.3.2.** Multa.

**20.4.** 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.

**20.5.** 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.

**20.5.1.** 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.

**20.6.** 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.

**20.7.** 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.

**20.8.** 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.

**20.9.** 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 (2022, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

**Atesto, sob a minha responsabilidade, que o conteúdo deste 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.**

José Álvaro de Oliveira

Gerente de operações - ITEC

Matrícula nº 53.231-2

Raymundo Sampaio Fernandes

Matrícula 033-7

raymundo.fernandes@itec.al.gov.br

Paulo Silva Coutinho

Matrícula 052-3

paulo.coutinho@itec.al.gov.br

## **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.

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

1. **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.
2. **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.

<b>SERVIÇOS</b>	<b>Disponibilidade_02 (02pontos)</b>	<b>Disponibilidade_01 (01ponto)</b>
Firewall	<=95%	>95%e<99.5%
Analizador de Conteúdo	<=92%	>92%e<98.5%
AntiSpam/Mail-gateway	<=94%	>94%e<99%
Antivírus	<=92%	>92%e<98.5%
VPN	<=92%	>92%e<98%
Active Directory	<=95%	>95%e<99.5%
DNS(Externo)	<=95%	>95%e<99,5%
DNS(Interno)	<=95%	>95%e<99,5%
DHCP e WINS	<=94%	>94%e<99%
Webmail	<=94%	>94%e<99%
Serviço de Terminal	<=94%	>94%e<99%
Serviços WEB	<=94%	>94%e<99%
Ensino a Distância	<=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%
Servidor de e-mail	<=95%	>95%e<99%

## ANEXO II - PLANILHA DE PREÇOS

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

## ANEXO III

### TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, de um lado XXX (NOME), NACIONALIDADE), (ESTADO CIVIL), lotado no Departamento XXXXX, do ITEC XXXXXX, e de outro (NOME), (NACIONALIDADE), (ESTADO CIVIL) ou *nome e qualificação do ITEC*, residente e domiciliado na (ENDEREÇO)

*Considerando* que para bom e fiel desempenho das atividades do ITEC faz-se necessária a disponibilização de informações técnicas e confidenciais, incluídas as de projeto, especificação, funcionamento, organização e desempenho da referida ITEC.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto do presente termo é a proteção das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS disponibilizadas pelo ITEC, em razão da relação de emprego desenvolvida pelas partes.

#### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES

Todas as informações técnicas obtidas através da relação de serviço com o ITEC e relacionadas a projeto, especificação, funcionamento, organização ou desempenho da referida função serão tidas como CONFIDENCIAIS E SIGILOSAS.

PARÁGRAFO ÚNICO: Serão consideradas para efeito deste termo toda e qualquer informação, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, Know-how, invenções, processos, fórmulas e designs, patenteáveis ou não, sistemas de produção, logística e layouts, planos de negócios (*business plans*), métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, documentos, contratos, papéis, estudos, pareceres e pesquisas a que o funcionário tenha acesso:

- a) por qualquer meio físico (v.g. documentos expressos, manuscritos, fac-símile, mensagens eletrônicas (e-mail), fotografias etc);
- b) por qualquer forma registrada em mídia eletrônica (fitas, cd's, dvd's, disquetes etc);
- c) oralmente.

#### CLÁUSULA TERCEIRA - DA RESPONSABILIDADE

O colaborador, prestador de serviço, comissionados e os efetivos em cargo ou não de confiança, compromete-se a manter sigilo não utilizando tais informações confidenciais em proveito próprio ou alheio.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: As informações confidenciais confiadas aos colaboradores somente poderão ser abertas a terceiro mediante consentimento prévio e por escrito

do ITEC, ou em caso de determinação judicial, hipótese em que o empregado deverá informar de imediato, por escrito, à ITEC para que esta procure obstar e afastar a obrigação de revelar as informações.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DAS INFORMAÇÕES NÃO CONFIDENCIAIS**

Não configuram informações confidenciais aquelas:

- a) já disponíveis ao público em geral sem culpa do funcionário;
- b) que já eram do conhecimento do funcionário antes de sua do ingresso no ITEC e que não foram adquiridas direta ou indiretamente do ITEC;
- c) que não são mais tratadas como confidenciais pelo ITEC.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DA GUARDA DAS INFORMAÇÕES**

Todas as informações de confidencialidade e sigilo previstas neste termo terão validade durante toda a vigência deste instrumento, enquanto perdurar a relação de trabalho e, ainda, por um período mínimo de 01 (um) ano do rompimento do vínculo do funcionário com a ITEC.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES**

Deverá o funcionário:

- I) usar tais informações apenas com o propósito de bem e fiel cumprir os fins do ITEC;
- II) manter o sigilo relativo às informações confidenciais e revelá-las apenas aos colaboradores, que tiverem necessidade de ter conhecimento sobre elas;
- III) proteger as informações confidenciais que lhe foram divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias informações confidenciais;
- IV) manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou informações confidenciais, devendo comunicar à ITEC, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O funcionário fica desde já proibido de produzir cópias ou *backup*, por qualquer meio ou forma, de qualquer dos documentos a ele fornecidos ou documentos que tenham chegado ao seu conhecimento em virtude da relação de emprego.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O funcionário deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ele fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pelo ITEC para entrega, ou quando não for mais necessária a manutenção das informações confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas responsabilidades previstas neste instrumento.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O funcionário deverá destruir todo e qualquer documento por ele produzido que contenha informações confidenciais do ITEC, quando não mais for necessária a manutenção dessas informações confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, sob pena de incorrer nas responsabilidades previstas neste instrumento.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS**

Ao assinar o presente instrumento, o funcionário manifesta sua concordância no seguinte sentido:

I) todas as condições, termos e obrigações ora constituídas serão regidas pelo presente Termo, bem como pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

II) o presente termo só poderá ser alterado mediante a celebração de novo termo, posterior e aditivo;

III) as alterações do número, natureza e quantidade das informações confidenciais disponibilizadas pelo ITEC não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Confidencialidade e Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste instrumento;

IV) o acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das informações confidenciais disponibilizadas para o funcionário, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, a assinatura ou formalização de Termo aditivo.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DA VALIDADE**

Este termo tornar-se-á válido a partir da data de sua efetiva assinatura pelas partes.

Parágrafo Único: As disposições deste instrumento devem, contudo, ser aplicadas retroativamente a qualquer informação confidencial que possa já ter sido divulgada, antes da data de sua assinatura.

#### **CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES**

A não-observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste instrumento, sujeitará ao funcionário infrator, como também ao agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos comprovadas pelo ITEC, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DO FORO**

O foro competente para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias resultantes da execução deste Instrumento é o da cidade de XXXXXXX, Estado XXXXXXX, caso não sejam solucionadas administrativamente.

E por estarem assim justas e acordadas, as Partes assinam o presente Termo em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Cidade,            de            de    Ano .

\_\_\_\_\_  
Contratada

\_\_\_\_\_  
ITEC / Funcionário

TESTEMUNHAS:

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

CPF:

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

CPF:

## ANEXO IV

### TERMO DE CIÊNCIA DAS REGRAS DE SEGURANÇA

Por meio deste instrumento, xxxxx, nacionalidade xxxx, cargo xxxx, carteira de identidade nº xxxx, expedida por xxxx, CPF xxxxx, declaro estar ciente e concordo com o inteiro teor das normas estabelecidas no Termo de compromisso, sigilo e confidencialidade.

Por fim, declaro que concordo e aceito o teor deste termo e das normas a que faz referência, bem como que tenho acesso a cópias dos documentos aqui mencionados.

Maceió, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura

### TR - Pregão - Serviços Continuados Sem MDO Exclusiva



Documento assinado eletronicamente por **José Álvaro de Oliveira, Gerente** em 10/03/2022, às 18:07, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Silva Coutinho, Gerente** em 10/03/2022, às 18:25, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Raymundo Sampaio Fernandes, Agente Administrativo** em 10/03/2022, às 18:31, 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](http://sei.al.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **11408411** e o código CRC **4816A31D**.

---

**Processo**  
**nº E:41506.0000000112/2022**

**Revisão 05 SEI**  
**ALAGOAS**

**SEI nº do Documento**  
**11408411**