



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

TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº (...)/(20...)

Processo Administrativo nº 41506.0000000120/2022

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada autorizada pelo fabricante para fornecer EXTENSÃO DE GARANTIA de equipamentos da marca HPE existentes no ITEC, conforme condições, quantidades e exigências a seguir estabelecidas.

Lote	Catser	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
Lote Único	27740	EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE por 12 meses - Storage HPE StoreServ 7400 e SAN	UND	02
	27740	EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE por 12 meses - Storage HPE StoreServ 8200	UND	02
	27740	EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE por 12 meses - Backup HPE StoreOnce e StoreEver	UND	02
	27740	EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE por 12 meses - Servidores HPE c7000	UND	02
	27740	Unidades de Serviços Técnicos	UST	500

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

1.3. A contratação terá o prazo de vigência de 12 (doze) meses, contado da data de publicação do extrato contratual no Diário Oficial do Estado, a partir de quando as obrigações assumidas pelas partes serão exigíveis, sendo prorrogável na forma do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. O 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. O uso da tecnologia da informação permeia todos os ambientes de trabalho atualmente na Administração Pública, sendo o ITEC a mola propulsora para exercer a função de atividade-meio para os órgãos e entidades da Administração Pública de Alagoas, ofertando ao Governo atuações necessárias para uma prestação de serviços eficaz e eficiente ao setor público, através de uma infraestrutura de TIC que possibilite a operacionalização dos serviços estatais.

2.3. Foram avaliadas as modalidades de contratos de manutenção baseado apenas no fornecimento de peças, e as extensões de garantia. Os contratos de manutenção baseados apenas no fornecimento de peças são geralmente utilizado apenas para equipamentos que já não tem mais suporte do fabricante, o que não é o caso do ITEC. As extensões de garantia são serviços do fabricante que incluem as licenças de uso para atualização de firmwares e softwares, o acesso direto à engenharia do fabricante, o suporte colaborativo com os fabricantes de sistemas operacionais, e podem ser complementados com serviços proativos, melhoria continua e gestão de casos críticos.

2.4. Tornando-se essencial para que seja disponibilizado de forma continua os serviços prestados por este ITEC, e que qualquer interrupção neste sentido, causará a deficiência do serviço público

2.5. Visto ser de suma importância a contratação de extensão de garantia autorizada pelo fabricante, garantindo ao ITEC/AL o direito à licença de uso de atualização dos softwares, firmwares do sistema operacional das controladoras e que somente com as versões atualizadas é possível extrair todo o desempenho da expansão que será contratada.

2.6. Insto salientar, que o Datacenter do Estado de Alagoas não pode ficar sem a extensão da garantia, pois, nela englobam equipamentos de valores vultosos e que sem os devidos serviços técnicos, que incluem suporte nas substituições e atualizações entre as versões dos hardwares e softwares do fabricante HEWLETT PACKARD ENTERPRISE – HPE poderá ocasionar em sua queima, perda total, no elevado excesso de dados, em sua rápida depreciação e em último e terrível caso na parada brusca de todos os serviços prestados para todos do Estado, cito como exemplo a **FOLHA DE PAGAMENTO e SEI**, onde a paralisação de apenas este dois já causará sérios prejuízos à ordem pública.

2.7. Visando manter parte do parque tecnológico do Datacenter sob garantia, uma vez que a cobertura dos equipamentos instalados mensurados neste objeto, não cobrirá eventuais falhas que possam ocorrer nas controladoras, hardware, end of life dos softwares e demais, evitando futuramente transtornos inestimáveis a administração pública.

2.8. Em razão da alta complexidade e criticidade do ambiente do ITEC, a opção mais adequada é do tipo extensão de garantia do fabricante, sendo complementada com serviços locais da autorizada/credenciada.

2.9. Ressalta-se que o objeto da presente contratação é essencial para que seja disponibilizado de forma continua os serviços prestados por este ITEC, e que qualquer interrupção neste sentido causará sérios prejuízos à ordem pública. A adoção e uso das recomendações sugeridas nos manuais das melhores práticas na governança de infraestrutura de tecnologia da informação,

apenas poderão ser alcançados em sua plenitude se dispusermos de um ambiente físico estável e seguro.

2.10. Torna-se imprescindível a aquisição de nova EXTENSÃO DE GARANTIA destes equipamentos, incluindo as Licenças de Uso dos softwares e firmwares necessárias para garantir a disponibilidade dos dados do Estado e a manutenção da saúde da infraestrutura. Em razão dos direitos de propriedade sobre as licenças de uso dos softwares e firmwares, as EXTENSÕES DE GARANTIA devem ser dos FABRICANTES (próprios ou em regime de OEM quando se tratar de um software embarcado em um hardware). Contudo, podem ser adquiridas através de empresas prestadoras de serviços, autorizadas dos mesmos.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A descrição da solução como um todo abrange:

3.1.1. ESPECIFICAÇÃO DA EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE POR 12 MESES – STORAGE HPE STORESERV 7400

- EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE por 12 (doze) meses dos equipamentos e softwares que compõem o subsistema do STORAGE HPE STORESERV 7400 em utilização no ITEC;
- O subsistema é composto por um HPE STORESERV 7400/4 número de série 2M2311012V e dois switches HPE SN6000B números de série USB347G0TV e USB344G0SK.
- A EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE deverá cobrir toda configuração de hardware e software embarcado HPE em utilização pelo ITEC.
- As empresas proponentes deverão buscar no fabricante dos equipamentos HPE a configuração completa que deverá ser contemplada.
- O escopo dos serviços está definido em ESPECIFICAÇÃO PADRÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA DO FABRICANTE neste TERMO DE REFERÊNCIA, contudo a cobertura deverá ser de apenas 12 (doze) meses, podendo ser renovada até 48 meses.

3.1.1.1 ESPECIFICAÇÃO PADRÃO DOS SERVIÇOS DE EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE

- Todos os equipamentos incluindo firmware e softwares embarcados deverão incluir Garantia do Fabricante dos equipamentos por 12 (doze) meses, incluindo os serviços e SLA especificados abaixo:
- As garantias dos itens acessórios e componentes internos como transceptores, PDU, módulos de memória, placas de interface... Devem acompanhar a garantia ofertada do equipamento principal onde serão instalados;
- Licenças de atualização de software: A garantia deverá contemplar as licenças do fabricante para uso de software incluindo atualização de firmware, fixes e patches, além de Updates e Upgrades dos softwares embarcados e especificados;
- Recursos online: Acesso ao portal do fabricante, que inclua fóruns de suporte; envio de chamados de suporte; download de drivers, software e firmware; gerenciamento de patches; principais problemas e soluções guiadas; detalhes de garantia; acesso à base de conhecimento; ferramentas de diagnóstico; chat para envio de perguntas;
- Central de Atendimento: Central para atendimento de chamados do fabricante com atendimento em português através de ligação local ou gratuita, e web;
- Ferramenta de software para monitoração de eventos dos equipamentos, coleta de dados de configuração e topologia e notificação automatizada de problemas potenciais;
- Recursos Reativos: Atividades sob demanda, sem limite de quantidade de atendimentos, que deve incluir especialistas técnicos, gestores de eventos críticos.
- Suporte técnico remoto 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana) para a solução ofertada;
- Registro de chamado: através da Central de Atendimento em português e portal na web;
- Deve prever escalação do chamado para engenharia do fabricante original dos softwares;

- Níveis de Gravidade: o nível de gravidade dos chamados será indicado pelos técnicos deste órgão quando do registro do chamado: (1) paralisação crítica: ex.: ambiente de produção ou sistema paralisado ou com risco grave de paralisação ou de perda de dados; (2) degradação crítica: ex.: ambiente de produção ou sistema seriamente prejudicado, parcialmente interrompido ou comprometido, risco de recorrência; (3) normal: ex.: ambiente não de produção ou sistema fora do ar ou degradado; (4) baixa: ex.: nenhum impacto sobre os sistemas ou usuários;
- Tempo de Atendimento: em até 1h (uma hora) após registro do chamado para início do atendimento por um especialista técnico para chamados classificados com nível de gravidade (1), até 2h (duas horas) para chamados classificados com nível de gravidade (2) e para os demais níveis de gravidade = será mutuamente acordado;
- Resolução remota dos chamados: Mediante autorização prévia deste órgão, o fabricante poderá utilizar as ferramentas de software instaladas para monitoramento dos equipamentos ou outras para realizar o diagnóstico, isolar e resolver o problema;
- Tempo de Reparo para Hardware (prazo para início do atendimento local com a peça necessária): Chamados de gravidade 1 ou 2 = prazo máximo de 6h (seis horas) após o atendimento determinar a necessidade de substituição de peças. Para demais níveis de gravidade = será mutuamente acordado;
- Atendimento local: Deve incluir atendimento técnico local para situações em que seja diagnosticada necessidade de substituição de peças por técnico especializado ou atividades que não seja possível execução remota. O atendimento local poderá ser realizado pela autorizada do fabricante dos equipamentos (a proponente deverá identificar os técnicos ou as empresas autorizadas locais e respectivos endereços) ou pela empresa contratada.
- Peças: Fornecimento de peças de reposição novas (ou funcionalmente equivalentes) necessárias para manter o hardware em condição operacional;
- O Serviço de Extensão de garantia deve incluir os serviços complementares relacionados abaixo:
- Estes serviços deverão ser do fabricante dos equipamentos, podendo ser do fornecedor caso este comprove ser um parceiro de serviços do fabricante e manter profissionais técnicos qualificados nos equipamentos cobertos
- A empresa contratada deve apresentar funcionário(s) nomeado(s) (graduado, especializado, experiente e certificado em ITIL Foundation e PMI Project Manager Professional), para gerenciamento dos serviços contratados, durante vigência da garantia, para as seguintes atividades:
 - Assistência sobre as condições da garantia;
 - Desenvolvimento e gerenciamento de um Plano de Suporte preventivo anual para manutenção da saúde da solução (atualizações) e de melhoria contínua;
 - Gerenciamento das intervenções proativas e reativas (gravidade 1) com objetivo principal de mitigar riscos que possam levar à inatividade não planejada das operações do ITEC, incluindo gerenciamento de escalação para monitorar e coordenar todo o atendimento e assegurar o envolvimento imediato e efetivo dos recursos, inclusive dos fabricantes, para agilizar a solução do incidente;
 - A empresa contratada deve apresentar funcionário(s) nomeado(s) (graduado, especializado, experiente e certificado como arquiteto pelo fabricante dos equipamentos), para execução das seguintes atividades durante a vigência da garantia:
 - Suporte colaborativo com o fabricante em casos de gravidade 1, incluindo atividades de apoio para coleta e análise de correlação de logs para diagnóstico de problemas, execução de testes solicitados pelo fabricante, aplicação de patches e fixes solicitados pelo fabricante, reconfiguração ou reinstalação de softwares, investigação de causa raiz dos problemas, recomendações de mudanças na configuração da plataforma;
 - Manutenção preventiva semestral da plataforma com assessment das versões de softwares e firmwares utilizados e análise de impacto para atualizações conforme matriz de compatibilidade e melhores práticas recomendadas pelos fabricantes. Planejamento e aplicação dos updates para manter a plataforma “up-to-date”.
 - Melhoria contínua da solução, com intervenção anual para revisão de plano de capacidade, análise de impacto e benefícios de upgrades de versões dos softwares e firmwares

instalados, incluindo configuração de novas funcionalidades, além de aconselhamento sobre melhores práticas de configuração e uso da plataforma, integração com outras soluções;

- Estas atividades deverão ser previamente agendadas com a empresa CONTRATADA e executadas on-site durante expediente comercial, exceto quando exigir parada do ambiente de produção.

3.1.2. ESPECIFICAÇÃO DA EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE POR 12 MESES – STORAGE HPE STORESERV 8200

- EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE por 12 (doze) meses dos equipamentos e softwares que compõem o subsistema do STORAGE HPE STORESERV 8200 em utilização no ITEC;
- O subsistema é composto por um HPE STORESERV 8200/2 número de série 2MK6120340.
- A EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE deverá cobrir toda configuração de hardware e software embarcado HPE em utilização pelo ITEC.
- As empresas proponentes deverão buscar no fabricante dos equipamentos HPE a configuração completa que deverá ser contemplada.
- O escopo dos serviços está definido em ESPECIFICAÇÃO PADRÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA DO FABRICANTE neste TERMO DE REFERÊNCIA, contudo a cobertura deverá ser de apenas 12 (doze) meses, podendo ser renovada até 48 meses.

3.1.2.1. ESPECIFICAÇÃO PADRÃO DOS SERVIÇOS DE EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE

- Todos os equipamentos incluindo firmware e softwares embarcados deverão incluir Garantia do Fabricante dos equipamentos por 12 (doze) meses, incluindo os serviços e SLA especificados abaixo:
- As garantias dos itens acessórios e componentes internos como transceptores, PDU, módulos de memória, placas de interface... Devem acompanhar a garantia ofertada do equipamento principal onde serão instalados;
- Licenças de atualização de software: A garantia deverá contemplar as licenças do fabricante para uso de software incluindo atualização de firmware, fixes e patches, além de Updates e Upgrades dos softwares embarcados e especificados;
- Recursos online: Acesso ao portal do fabricante, que inclua fóruns de suporte; envio de chamados de suporte; download de drivers, software e firmware; gerenciamento de patches; principais problemas e soluções guiadas; detalhes de garantia; acesso à base de conhecimento; ferramentas de diagnóstico; chat para envio de perguntas;
- Central de Atendimento: Central para atendimento de chamados do fabricante com atendimento em português através de ligação local ou gratuita, e web;
- Ferramenta de software para monitoração de eventos dos equipamentos, coleta de dados de configuração e topologia e notificação automatizada de problemas potenciais;
- Recursos Reativos: Atividades sob demanda, sem limite de quantidade de atendimentos, que deve incluir especialistas técnicos, gestores de eventos críticos.
- Suporte técnico remoto 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana) para a solução ofertada;
- Registro de chamado: através da Central de Atendimento em português e portal na web;
- Deve prever escalção do chamado para engenharia do fabricante original dos softwares;
- Níveis de Gravidade: o nível de gravidade dos chamados será indicado pelos técnicos deste órgão quando do registro do chamado: (1) paralisação crítica: ex.: ambiente de produção ou sistema paralisado ou com risco grave de paralisação ou de perda de dados; (2) degradação crítica: ex.: ambiente de produção ou sistema seriamente prejudicado, parcialmente interrompido ou comprometido, risco de recorrência; (3) normal: ex.: ambiente não de produção ou sistema fora do ar ou degradado; (4) baixa: ex.: nenhum impacto sobre os sistemas ou usuários;
- Tempo de Atendimento: em até 1h (uma hora) após registro do chamado para início do atendimento por um especialista técnico para chamados classificados com nível de

gravidade (1), até 2h (duas horas) para chamados classificados com nível de gravidade (2) e para os demais níveis de gravidade = será mutuamente acordado;

- Resolução remota dos chamados: Mediante autorização prévia deste órgão, o fabricante poderá utilizar as ferramentas de software instaladas para monitoramento dos equipamentos ou outras para realizar o diagnóstico, isolar e resolver o problema;
- Tempo de Reparo para Hardware (prazo para início do atendimento local com a peça necessária): Chamados de gravidade 1 ou 2 = prazo máximo de 6h (seis horas) após o atendimento determinar a necessidade de substituição de peças. Para demais níveis de gravidade = será mutuamente acordado;
- Atendimento local: Deve incluir atendimento técnico local para situações em que seja diagnosticada necessidade de substituição de peças por técnico especializado ou atividades que não seja possível execução remota. O atendimento local poderá ser realizado pela autorizada do fabricante dos equipamentos (a proponente deverá identificar os técnicos ou as empresas autorizadas locais e respectivos endereços) ou pela empresa contratada.
- Peças: Fornecimento de peças de reposição novas (ou funcionalmente equivalentes) necessárias para manter o hardware em condição operacional;
- O Serviço de Extensão de garantia deve incluir os serviços complementares relacionados abaixo:
- Estes serviços deverão ser do fabricante dos equipamentos, podendo ser do fornecedor caso este comprove ser um parceiro de serviços do fabricante e manter profissionais técnicos qualificados nos equipamentos cobertos
- A empresa contratada deve apresentar funcionário(s) nomeado(s) (graduado, especializado, experiente e certificado em ITIL Foundation e PMI Project Manager Professional), para gerenciamento dos serviços contratados, durante vigência da garantia, para as seguintes atividades:
- Assistência sobre as condições da garantia;
- Desenvolvimento e gerenciamento de um Plano de Suporte preventivo anual para manutenção da saúde da solução (atualizações) e de melhoria contínua;
- Gerenciamento das intervenções proativas e reativas (gravidade 1) com objetivo principal de mitigar riscos que possam levar à inatividade não planejada das operações do ITEC, incluindo gerenciamento de escalação para monitorar e coordenar todo o atendimento e assegurar o envolvimento imediato e efetivo dos recursos, inclusive dos fabricantes, para agilizar a solução do incidente;
- A empresa contratada deve apresentar funcionário(s) nomeado(s) (graduado, especializado, experiente e certificado como arquiteto pelo fabricante dos equipamentos), para execução das seguintes atividades durante a vigência da garantia:
- Suporte colaborativo com o fabricante em casos de gravidade 1, incluindo atividades de apoio para coleta e análise de correlação de logs para diagnóstico de problemas, execução de testes solicitados pelo fabricante, aplicação de patches e fixes solicitados pelo fabricante, reconfiguração ou reinstalação de softwares, investigação de causa raiz dos problemas, recomendações de mudanças na configuração da plataforma;
- Manutenção preventiva semestral da plataforma com assessment das versões de softwares e firmwares utilizados e análise de impacto para atualizações conforme matriz de compatibilidade e melhores práticas recomendadas pelos fabricantes. Planejamento e aplicação dos updates para manter a plataforma “up-to-date”.
- Melhoria contínua da solução, com intervenção anual para revisão de plano de capacidade, análise de impacto e benefícios de upgrades de versões dos softwares e firmwares instalados, incluindo configuração de novas funcionalidades, além de aconselhamento sobre melhores práticas de configuração e uso da plataforma, integração com outras soluções;
- Estas atividades deverão ser previamente agendadas com a empresa CONTRATADA e executadas on-site durante expediente comercial, exceto quando exigir parada do ambiente de produção.

3.1.3. ESPECIFICAÇÃO DA EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE POR 12 MESES – BACKUP HPE STOREONCE E STOREEVER

- EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE por 12 (doze) meses dos equipamentos e

- softwares que compõem o subsistema de BACKUP em utilização no ITEC;
- O subsistema é composto por um HPE STOREONCE 5200 número de série CZ21050F39, duas HPE STOREEVER MSL64080 números de série DEC40208LY e DEC40400XE, 10 licenças Commvault BUR for VMware 10pk.
 - A EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE deverá cobrir toda configuração de hardware e software embarcado HPE em utilização pelo ITEC.
 - As empresas proponentes deverão buscar no fabricante dos equipamentos HPE a configuração completa que deverá ser contemplada.
 - O escopo dos serviços está definido em ESPECIFICAÇÃO PADRÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA DO FABRICANTE neste TERMO DE REFERÊNCIA, contudo a cobertura deverá ser de apenas 12 (doze) meses, podendo ser renovada até 48 meses.

3.1.3.1. ESPECIFICAÇÃO PADRÃO DOS SERVIÇOS DE EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE

- Todos os equipamentos incluindo firmware e softwares embarcados deverão incluir Garantia do Fabricante dos equipamentos por 12 (doze) meses, incluindo os serviços e SLA especificados abaixo:
- As garantias dos itens acessórios e componentes internos como transceptores, PDU, módulos de memória, placas de interface... Devem acompanhar a garantia ofertada do equipamento principal onde serão instalados;
- Licenças de atualização de software: A garantia deverá contemplar as licenças do fabricante para uso de software incluindo atualização de firmware, fixes e patches, além de Updates e Upgrades dos softwares embarcados e especificados;
- Recursos online: Acesso ao portal do fabricante, que inclua fóruns de suporte; envio de chamados de suporte; download de drivers, software e firmware; gerenciamento de patches; principais problemas e soluções guiadas; detalhes de garantia; acesso à base de conhecimento; ferramentas de diagnóstico; chat para envio de perguntas;
- Central de Atendimento: Central para atendimento de chamados do fabricante com atendimento em português através de ligação local ou gratuita, e web;
- Ferramenta de software para monitoração de eventos dos equipamentos, coleta de dados de configuração e topologia e notificação automatizada de problemas potenciais;
- Recursos Reativos: Atividades sob demanda, sem limite de quantidade de atendimentos, que deve incluir especialistas técnicos, gestores de eventos críticos.
- Suporte técnico remoto 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana) para a solução ofertada;
- Registro de chamado: através da Central de Atendimento em português e portal na web;
- Deve prever escalação do chamado para engenharia do fabricante original dos softwares;
- Níveis de Gravidade: o nível de gravidade dos chamados será indicado pelos técnicos deste órgão quando do registro do chamado: (1) paralisação crítica: ex.: ambiente de produção ou sistema paralisado ou com risco grave de paralisação ou de perda de dados; (2) degradação crítica: ex.: ambiente de produção ou sistema seriamente prejudicado, parcialmente interrompido ou comprometido, risco de recorrência; (3) normal: ex.: ambiente não de produção ou sistema fora do ar ou degradado; (4) baixa: ex.: nenhum impacto sobre os sistemas ou usuários;
- Tempo de Atendimento: em até 1h (uma hora) após registro do chamado para início do atendimento por um especialista técnico para chamados classificados com nível de gravidade (1), até 2h (duas horas) para chamados classificados com nível de gravidade (2) e para os demais níveis de gravidade = será mutuamente acordado;
- Resolução remota dos chamados: Mediante autorização prévia deste órgão, o fabricante poderá utilizar as ferramentas de software instaladas para monitoramento dos equipamentos ou outras para realizar o diagnóstico, isolar e resolver o problema;
- Tempo de Reparo para Hardware (prazo para início do atendimento local com a peça necessária): Chamados de gravidade 1 ou 2 = prazo máximo de 6h (seis horas) após o atendimento determinar a necessidade de substituição de peças. Para demais níveis de gravidade = será mutuamente acordado;
- Atendimento local: Deve incluir atendimento técnico local para situações em que seja

diagnosticada necessidade de substituição de peças por técnico especializado ou atividades que não seja possível execução remota. O atendimento local poderá ser realizado pela autorizada do fabricante dos equipamentos (a proponente deverá identificar os técnicos ou as empresas autorizadas locais e respectivos endereços) ou pela empresa contratada.

- Peças: Fornecimento de peças de reposição novas (ou funcionalmente equivalentes) necessárias para manter o hardware em condição operacional;
- O Serviço de Extensão de garantia deve incluir os serviços complementares relacionados abaixo:
- Estes serviços deverão ser do fabricante dos equipamentos, podendo ser do fornecedor caso este comprove ser um parceiro de serviços do fabricante e manter profissionais técnicos qualificados nos equipamentos cobertos
- A empresa contratada deve apresentar funcionário(s) nomeado(s) (graduado, especializado, experiente e certificado em ITIL Foundation e PMI Project Manager Professional), para gerenciamento dos serviços contratados, durante vigência da garantia, para as seguintes atividades:
- Assistência sobre as condições da garantia;
- Desenvolvimento e gerenciamento de um Plano de Suporte preventivo anual para manutenção da saúde da solução (atualizações) e de melhoria contínua;
- Gerenciamento das intervenções proativas e reativas (gravidade 1) com objetivo principal de mitigar riscos que possam levar à inatividade não planejada das operações do ITEC, incluindo gerenciamento de escalação para monitorar e coordenar todo o atendimento e assegurar o envolvimento imediato e efetivo dos recursos, inclusive dos fabricantes, para agilizar a solução do incidente;
- A empresa contratada deve apresentar funcionário(s) nomeado(s) (graduado, especializado, experiente e certificado como arquiteto pelo fabricante dos equipamentos), para execução das seguintes atividades durante a vigência da garantia:
- Suporte colaborativo com o fabricante em casos de gravidade 1, incluindo atividades de apoio para coleta e análise de correlação de logs para diagnóstico de problemas, execução de testes solicitados pelo fabricante, aplicação de patches e fixes solicitados pelo fabricante, reconfiguração ou reinstalação de softwares, investigação de causa raiz dos problemas, recomendações de mudanças na configuração da plataforma;
- Manutenção preventiva semestral da plataforma com assessment das versões de softwares e firmwares utilizados e análise de impacto para atualizações conforme matriz de compatibilidade e melhores práticas recomendadas pelos fabricantes. Planejamento e aplicação dos updates para manter a plataforma “up-to-date”.
- Melhoria contínua da solução, com intervenção anual para revisão de plano de capacidade, análise de impacto e benefícios de upgrades de versões dos softwares e firmwares instalados, incluindo configuração de novas funcionalidades, além de aconselhamento sobre melhores práticas de configuração e uso da plataforma, integração com outras soluções;
- Estas atividades deverão ser previamente agendas com a empresa CONTRATADA e executadas on-site durante expediente comercial, exceto quando exigir parada do ambiente de produção.

3.1.4. ESPECIFICAÇÃO DA EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE POR 12 MESES – SERVIDORES HPE C7000

- EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE por 12 (doze) meses dos equipamentos e softwares que compõem o subsistema de BACKUP em utilização no ITEC;
- O subsistema é composto por dois chassis de SERVIDORES HPE C7000 números de série BRC4054DBH e BRC4054DBJ, incluindo módulos de conexão Virtual Connect e dezoito SERVIDORES BL460C Gen8.
- A EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE deverá cobrir toda configuração de hardware e software embarcado HPE em utilização pelo ITEC.
- As empresas proponentes deverão buscar no fabricante dos equipamentos HPE a configuração completa que deverá ser contemplada.
- O escopo dos serviços está definido em ESPECIFICAÇÃO PADRÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA DO FABRICANTE neste TERMO DE REFERÊNCIA, contudo a cobertura deverá

ser de apenas 12 (doze) meses, podendo ser renovada até 48 meses.

3.1.4.1. ESPECIFICAÇÃO PADRÃO DOS SERVIÇOS DE EXTENSÃO DE GARANTIA DO FABRICANTE

- Todos os equipamentos incluindo firmware e softwares embarcados, deverão incluir Garantia do Fabricante dos equipamentos por 12 (doze) meses, incluindo os serviços e SLA especificados abaixo:
- As garantias dos itens acessórios e componentes internos como transceptores, PDU, módulos de memória, placas de interface... devem acompanhar a garantia ofertada do equipamento principal onde serão instalados;
- Licenças de atualização de software: A garantia deverá contemplar as licenças do fabricante para uso de software incluindo atualização de firmware, fixes e patches, além de Updates e Upgrades dos softwares embarcados e especificados;
- Recursos online: Acesso ao portal do fabricante, que inclua fóruns de suporte; envio de chamados de suporte; download de drivers, software e firmware; gerenciamento de patches; principais problemas e soluções guiadas; detalhes de garantia; acesso à base de conhecimento; ferramentas de diagnóstico; chat para envio de perguntas;
- Central de Atendimento: Central para atendimento de chamados do fabricante com atendimento em português através de ligação local ou gratuita, e web;
- Ferramenta de software para monitoração de eventos dos equipamentos, coleta de dados de configuração e topologia e notificação automatizada de problemas potenciais;
- Recursos Reativos: Atividades sob demanda, sem limite de quantidade de atendimentos, que deve incluir especialistas técnicos, gestores de eventos críticos.
- Suporte técnico remoto 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana) para a solução ofertada;
- Registro de chamado: através da Central de Atendimento em português e portal na web;
- Deve prever escalação do chamado para engenharia do fabricante original dos softwares;
- Níveis de Gravidade: o nível de gravidade dos chamados será indicado pelos técnicos deste órgão quando do registro do chamado: (1) paralisação crítica: ex.: ambiente de produção ou sistema paralisado ou com risco grave de paralisação ou de perda de dados; (2) degradação crítica: ex.: ambiente de produção ou sistema seriamente prejudicado, parcialmente interrompido ou comprometido, risco de recorrência; (3) normal: ex.: ambiente não de produção ou sistema fora do ar ou degradado; (4) baixa: ex.: nenhum impacto sobre os sistemas ou usuários;
- Tempo de Atendimento: em até 1h (uma hora) após registro do chamado para início do atendimento por um especialista técnico para chamados classificados com nível de gravidade (1), até 2h (duas horas) para chamados classificados com nível de gravidade (2) e para os demais níveis de gravidade = será mutuamente acordado;
- Resolução remota dos chamados: Mediante autorização prévia deste órgão, o fabricante poderá utilizar as ferramentas de software instaladas para monitoramento dos equipamentos ou outras para realizar o diagnóstico, isolar e resolver o problema;
- Tempo de Reparo para Hardware (prazo para início do atendimento local com a peça necessária): Chamados de gravidade 1 ou 2 = prazo máximo de 6h (seis horas) após o atendimento determinar a necessidade de substituição de peças. Para demais níveis de gravidade = será mutuamente acordado;
- Atendimento local: Deve incluir atendimento técnico local para situações em que seja diagnosticada necessidade de substituição de peças por técnico especializado ou atividades que não seja possível execução remota. O atendimento local poderá ser realizado pela autorizada do fabricante dos equipamentos (a proponente deverá identificar os técnicos ou as empresas autorizadas locais e respectivos endereços) ou pela empresa contratada.
- Peças: Fornecimento de peças de reposição novas (ou funcionalmente equivalentes) necessárias para manter o hardware em condição operacional;
- O Serviço de Extensão de garantia deve incluir os serviços complementares relacionados abaixo:
- Estes serviços deverão ser do fabricante dos equipamentos, podendo ser do fornecedor caso este comprove ser um parceiro de serviços do fabricante e manter profissionais

técnicos qualificados nos equipamentos cobertos

- A empresa contratada deve apresentar funcionário(s) nomeado(s) (graduado, especializado, experiente e certificado em ITIL Foundation e PMI Project Manager Professional), para gerenciamento dos serviços contratados, durante vigência da garantia, para as seguintes atividades:
- Assistência sobre as condições da garantia;
- Desenvolvimento e gerenciamento de um Plano de Suporte preventivo anual para manutenção da saúde da solução (atualizações) e de melhoria contínua;
- Gerenciamento das intervenções proativas e reativas (gravidade 1) com objetivo principal de mitigar riscos que possam levar à inatividade não planejada das operações do ITEC, incluindo gerenciamento de escalação para monitorar e coordenar todo o atendimento e assegurar o envolvimento imediato e efetivo dos recursos, inclusive dos fabricantes, para agilizar a solução do incidente;
- A empresa contratada deve apresentar funcionário(s) nomeado(s) (graduado, especializado, experiente e certificado como arquiteto pelo fabricante dos equipamentos), para execução das seguintes atividades durante a vigência da garantia:
- Suporte colaborativo com o fabricante em casos de gravidade 1, incluindo atividades de apoio para coleta e análise de correlação de logs para diagnóstico de problemas, execução de testes solicitados pelo fabricante, aplicação de patches e fixes solicitados pelo fabricante, reconfiguração ou reinstalação de softwares, investigação de causa raiz dos problemas, recomendações de mudanças na configuração da plataforma;
- Manutenção preventiva semestral da plataforma com assessment das versões de softwares e firmwares utilizados e análise de impacto para atualizações conforme matriz de compatibilidade e melhores práticas recomendadas pelos fabricantes. Planejamento e aplicação dos updates para manter a plataforma “up-to-date”.
- Melhoria contínua da solução, com intervenção anual para revisão de plano de capacidade, análise de impacto e benefícios de upgrades de versões dos softwares e firmwares instalados, incluindo configuração de novas funcionalidades, além de aconselhamento sobre melhores práticas de configuração e uso da plataforma, integração com outras soluções;
- Estas atividades deverão ser previamente agendas com a empresa CONTRATADA e executadas on-site durante expediente comercial, exceto quando exigir parada do ambiente de produção.

3.1.5. ESPECIFICAÇÃO DA UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO (UST)

- Cada Unidade de Serviço Técnicos (UST) corresponderá à 4h (quatro horas) de serviços da empresa contratada ou 2h (duas horas) de serviços profissionais do FABRICANTE DOS EQUIPAMENTOS;
- As atividades deverão ser prestadas na modalidade on-site, exceto quando expressamente autorizado pelo ITEC;
- As atividades deverão ser executadas em horário comercial do ITEC, contudo as atividades que tenham risco de provocar parada do ambiente deverão ser executadas fora do expediente do ITEC;
- Atividades que poderão ser demandadas: assessment; desenvolvimento de plano de implementação; planejamento; análise; configuração; integração; migração; preparação de infraestrutura física; moving; testes de verificação; ajustes; tuning; hardening; otimização; operação assistida; monitoração contínua ou responsiva; operação continuada; integração; troubleshooting; updates; upgrades; provas de conceito; desenvolvimento de políticas; ensaios de contingência; customização de consultas de relatórios de gerenciamento/monitoração; treinamentos “hands-on”; análise de vulnerabilidades; criação e manutenção de regras de segurança e redes; participação em comitês de segurança para esclarecimentos; documentação “as built”; documentação para rollout;
- Os perfis dos profissionais / atividades definidas seguirão o padrão de perfis indicados por metodologias de projetos, como PMBOK. Abaixo, um detalhamento sobre os perfis de profissionais e o escopo de cada um de seus papéis:
- Arquitetura: definição da arquitetura lógica e física do projeto, garantindo a qualidade durante a implantação e o atendimento de todos os requisitos funcionais e não funcionais;

propor melhorias; definir controles e monitoramento do ambiente, sugerindo métricas, thresholds e indicadores de acompanhamento; apoio no planejamento, execução e avaliação de mudanças;

- Gerenciamento de projetos: gerenciamento do projeto propriamente dito, considerando controle de prazos, esforço, elaboração de relatórios de posicionamento executivo, indicadores do projeto e qualquer outra métrica prevista no PMBOOK. O objetivo de todas estas atividades é a garantia de qualidade do projeto no que tange prazos e esforço
- Implementação: Levantamento de dados, execução das implantações incluindo configuração customizada, integração, migrações e testes, adaptações código, criação de infraestrutura, orientação, documentação, etc.
- Suporte: Atendimento a incidentes de suporte realizando análises, troubleshooting, diagnósticos; realizando ajustes e otimização configurações; analisando e aplicando patches, fixes e updates; aplicando testes e realizando ensaios; monitorando o ambiente;
- A empresa Contratada deverá nomear funcionário capacitado que será responsável por apresentar relatório mensal dos serviços executados para aceite do ITEC, além fornecer aconselhamento técnico e operacional sobre os serviços; assistência sobre as condições do contrato; gerenciamento de escalação junto ao Fabricante; Gerenciamento de recursos e cronograma de entrega dos serviços;
- Dinâmica de contratação e contabilização do consumo
- O ITEC contratará a quantidade de Unidades de Serviços Técnicos estimadas para consumo pelo período de garantia dos produtos adquiridos. Anualmente, emitirá nota(s) de empenho global para adquirir vouchers para quantidade de Unidades de Serviços Técnicos estimados para consumo no período;
- A Contratada deverá entregar os vouchers relativos à quantidade de Unidades de Serviços contratadas, que poderão ser consumidos pelo ITEC ao longo do período de um ano, de acordo com a necessidade do ITEC;
- O ITEC consultará a Contratada para calcular a quantidade de Unidades de Serviços Técnicos necessárias para realizar a atividade pretendida e emitirá Ordem de Serviço para a Contratada prestar os serviços. E, ao final dos serviços, contabilizará o consumo das Unidades de Serviços Técnico utilizadas;
- As contabilizações de UST serão feitas individualmente para cada profissional alocado;
- As UST executadas fora do expediente comercial serão contabilizadas da mesma forma que as executadas em horário comercial;
- Mensalmente o ITEC fornecerá aceite ou recusa dos serviços executados, para que as UST possam ser efetivamente contabilizadas como consumidas.
- O prazo máximo para início das atividades pela empresa contratada será de 10 (dez) dias;
- Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da empresa contratada e este Órgão. As empresas proponentes deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos objetos, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, outras) de modo a garantir os serviços definidos;

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. O suporte técnico especializado da extensão da garantia, será realizado de forma

presencial, nas instalações deste ITEC, quando for solicitado previamente à Contratada.

5.1.1.2. Tempo de resposta para chamados de alta severidade em até 2 (duas) horas para os demais chamados, segue o tempo normal em acordo ao horário da localidade.

5.1.1.3. O serviço de garantia deve ser do fabricante HPE ou rede autorizada que incluam todos os equipamentos mensurados no subitem 1.1 deste termo de referência.

5.1.1.4. Em no mínimo 95% dos casos a HPE ou autorizada assume o compromisso de restaurar o hardware (ao seu nível normal de funcionalidade) em até no máximo 6(seis) horas, após abertura de chamado na central de atendimento da contratada. O serviço deve assegurar acesso direto a uma equipe de suporte especializado.

5.1.2. A presente contratação é definida como de serviços continuados sem mão de obra com dedicação exclusiva, específicos para os equipamentos e softwares ofertados, justificando-se pela contratação de empresa especializada autorizada pelo fabricante para fornecer extensão de garantia. Tais serviços, 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.

5.1.3. Promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, fornecendo acesso irrestrito a solução como um todo, ou seja, de todos os itens instalados ou implantados, os programas, a base de dados e outros componentes tecnológicos da extensão de garantia autorizada dos equipamentos do objeto a ser contratado. Pois, não se trata apenas de uma solução administrativa, mas sim de um instrumento de desenvolvimento de tecnologia essencial ao desempenho das atividades do órgão, bem como de uma ferramenta eficiente aos serviços públicos e entidades da administração pública.

5.1.4. Por se tratar de extensão de garantia autorizada pelo fabricante, no qual incluem direito a licença de uso de atualização dos softwares, firmwares do sistema operacional das controladoras dos equipamentos descritos no subitem 1.1. deste termo de referência, estes apenas poderão ser alcançados em sua plenitude se dispusermos de um ambiente atualizado e seguro, caso ocorra falhas, trazendo segurança e estabilidade ao parque tecnológico do Datacenter do Estado.

5.2. O corpo técnico deverá ter em seu escopo profissionais qualificados, com conhecimento e usabilidade dos recursos (hardwares e softwares) envolvidos no ambiente de operacional do fabricante HEWLETT PACKARD ENTERPRISE – HPE, e nas suas subclasses inerentes ao objeto da contratação, bem como suas atualizações ou substituições.

5.3. As despesas de custeio com deslocamento dos equipamentos técnicos da proponente ao local de instalação, caso o tenha, bem como todas as despesas de transporte, diárias, seguro ou quaisquer outros custos envolvidos ficam a cargo exclusivo da Contratada, que deve seguir os parâmetros da tabela do objeto 1.1 e 3 deste Termo de Referência, onde contém as informações dos serviços a serem contratados. Os serviços deverão ser prestados pela Contratada em perfeitas condições de operação, inclusive a manutenção/suporte dos itens providos, bem como acompanhamento operacional.

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 por servidor designado

para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 09:00 (nove) horas às 16:00 (dezesesseis) 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. Por ocasião da vistoria, à licitante, ou ao seu representante legal, poderá ser entregue CD-ROM, *pen-drive*, ou outra forma compatível de reprodução, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.

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

7. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

7.1.1. De que a empresa proponente tenha expertise técnica e operacional para a prestação de serviços de manutenção e suporte em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto ofertado, digam respeito a contratos executados, 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.

7.1.2. 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.

7.1.3.1. Características: execução de serviço continuados de capacidade técnica e operacional de serviços de extensão de garantia, com suporte técnico nas substituições e atualizações entre as versões dos hardwares e softwares do fabricante HEWLETT PACKARD ENTERPRISE – HPE.

7.1.3.2. A execução dos serviços deverá ser realizado 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 ou por sócio, onde em ambos os casos os técnicos devem ser habilitados e certificados como engenheiro/analista de sistemas, master ou expert, em Storage e Servidores do fabricante dos equipamentos e de virtualização de datacenter da VMware, gerência de projetos PMI Project Manager Professional com experiência em infraestrutura, ou equivalente e estejam aptos na entrega dos serviços técnicos, mensurados neste termo de referência.

7.1.3.3. Quantidades: no mínimo 50% (cinquenta por cento) da quantidade do objeto licitado.

7.1.3.4. Prazos: no máximo 50% (cinquenta por cento), superior ao prazo de execução do objeto licitado.

7.1.4. Caso não sejam o próprio fabricante dos equipamentos, as empresas proponentes podem apresentar também as comprovações acima listada e de que é revendedora autorizada do fabricante dos equipamentos e parceira de serviços do mesmo.

7.1.5. Os documentos de habilitação técnica estarão sujeitos à diligência por parte da comissão de licitação, que poderá averiguar através de visita técnica, a autenticidade das informações. Se durante este 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. Independentemente das comprovações que servirão para aceitação ou não das propostas, todas exigências serão revalidadas quando do recebimento dos produtos e certificados.

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. O processo da extensão da garantia autorizada, deverá ser iniciado, após publicação do contrato no Diário Oficial, mediante a emissão de certificado, e posterior a ordem de serviço/ou abertura de chamado junto a autorizada, e sua implantação, atualização e manutenção ocorrerá em até 30 (trinta) dias corridos, obedecendo ao calendário, que será elaborado de forma conjunta pela Contratante e Contratada.

8.1.2.1. A extensão da garantia se dará de forma programada e sua execução ocorrerá em acordo com o contratante durante a toda a vigência da garantia, caso ocorra a demanda.

8.1.2.2. O atendimento deverá ser on site no canal que funcionará vinte e quatro (24) horas por dia, sete (07) dias por semana, inclusive, finais de semana e feriados, para acionamento da extensão de garantia autorizada.

8.1.2.3. O tempo máximo de reparo deverá ser de 6(seis) horas, de acordo com cada caso demandado.

8.1.3. Dos locais a serem atendidos: serão atendidos pelo serviço autorizado pelo fabricante para fornecer extensão de garantia especializado quando programados nas dependências do ITEC, no horário comercial de segunda a sexta-feira, disposto na ordem de serviço por parte da Contratante.

8.1.4. A contratada terá 30(trinta) dias para configurar e executar as auditorias e os processos necessários para que o tempo desde o chamado até o reparo do hardware possa entrar em vigor. Durante esse período inicial de 30 dias e por até 5(cinco) dias úteis adicionais, após a auditoria concluída, a HPE ou autorizada fornecerá um tempo de resposta no local de 4(quatro) horas. Obedecendo ao calendário, que será elaborado de forma conjunta pela Contratante e Contratada.

8.1.5. Em função do sigilo da informação que é objeto deste termo de referência, a empresa contratada deverá assinar o termo de confidencialidade assinado por todos os seus técnicos envolvidos na prestação dos serviços de suporte, se comprometendo a não divulgar, sob hipótese alguma, as informações com as quais tiverem contato, conforme anexo I e II.

8.1.6. Por se tratar da contratação especializada autorizada pelo fabricante para extensão de garantia para parte do parque tecnológico do Datacenter do Estado, a demanda ocorrerá em conforme a necessidade de suas atualizações, manutenções ou repasse de conhecimento técnico, ou caso ocorra falhas em seu hardware ou software junto a Contratada durante a vigência de garantia.

8.1.7. Em virtude da lei 1800/96 e suas instruções normativas do DREI, os quais regulamentam as juntas comerciais do Brasil, todo e qualquer consorcio é considerado como empresa. Sendo assim não se pode retirar esta natureza jurídica da participação do processo, uma vez que não existe dentro da LEI 8.666/96, previsão legal para o mesmo.

8.1.7.1. Todas as naturezas jurídicas de empresas podem participar do certame, desde que observadas as especificações técnicas da contratação, e estas, estejam aptas a executarem os serviços pretendidos neste termo de referência, não podendo este Instituto, restringir a competitividade do certame, por não existir na lei embasamento legal para o âmbito.

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

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

9.1.1. 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, designados como comissão gestora, para exercerem a função de gestor e fiscal contratual.

9.1.2. A contratada entregará a comissão gestora relatórios descrevendo as atividades realizadas, conforme definidas em planejamento conjunto que será realizado pela equipe técnica do ITEC-AL e contratada em concordância com as Ordens de Serviço Emitidas/ou aberturas de chamados. Após o recebimento dos relatórios, a comissão gestora terá até 5 (cinco) dias úteis para emitir a Carta de Aceite ou questionar e solicitar ajustes.

9.1.2.1. A comunicação entre Contratante e Contratada ocorrerá por meio de reunião ordinária a ser definida em acordo com demanda a ser acionada, ou em caso excepcional, através de reunião extraordinária, marcada com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas.

9.1.3. A comissão gestora deverá ser responsável pela aprovação de documentos de controle (planilhas, atas ou relatórios) que serão entregues pela contratada ao longo da execução das atividades de vigência da garantia, que se dedicará para acompanhamento dos trabalhos e também para atuar como facilitador no que diz respeito à disponibilidade de pessoal para interagir com a equipe da contratada.

10. DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

10.1. A demanda da Contratante tem como base as características especificadas nos itens 3 (da descrição da solução) item 1 e subitem 1.1 – Do Objeto, devendo ater-se também as demais informações deste Termo de Referência.

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. A gestão administrativa e fiscal do contrato será realizada pelos servidores José Álvaro de Oliveira - matrícula 53.231-2, Paulo Silva Coutinho - matrícula 052-7 e Raymundo Sampaio Fernandes - matrícula 033-7.

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

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

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

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

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

16.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002).

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

17. DO PAGAMENTO

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

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

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

17.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da manutenção das condições de habilitação exigidas no edital, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada nos arts. 28, 29 e 31 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

17.4.1. O prazo de validade;

17.4.2. A data da emissão;

17.4.3. Os dados do contrato e da Contratante;

17.4.4. O período de prestação dos serviços;

17.4.5. O valor a pagar; e

17.4.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

17.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

17.6.1. Não produziu os resultados acordados;

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

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

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

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

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

17.9. 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 irremovíveis ao prazo contratual, contado da data limite para a apresentação das propostas.

19. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

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

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

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

19.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 (noventa) 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 Contratada, obrigatoriamente, deverá obedecer aos ditames da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº. 13.709/2018) e do Marco Civil da Internet no Brasil (Lei nº. 12.965/2014).

20.8. 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.

20.9. 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.

20.10. 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:

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 - matrícula 53.231-2

Raymundo Sampaio Fernandes - Matrícula 033-7

Paulo Silva Coutinho - Matrícula 052-3

ANEXO I

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 colaborador 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 colaborador 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 II

TERMO DE CIÊNCIA DAS REGRAS DE SEGURANÇA

Por meio deste instrumento, xxxxxx, 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 PSI – Política de Segurança da Informação documento de Diretrizes e Normas Administrativas – ITEC e 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____



Documento assinado eletronicamente por **José Álvaro de Oliveira, Gerente** em 18/05/2022, às 15:54, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Raymundo Sampaio Fernandes, Assessor(a)** em 18/05/2022, às 16:03, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Silva Coutinho, Gerente** em 18/05/2022, às 17:01, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.al.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **12467285** e o código CRC **87E63A0C**.

Processo
nº E:41506.0000000120/2022

Revisão 05 SEI
ALAGOAS

SEI nº do Documento
12467285