



ESTADO DE ALAGOAS

INSTITUTO DE TECNOLOGIA EM INFORMATICA E INFORMAÇÃO

Gerência de Operações
Rua Cincinato Pinto, 503, - Bairro Centro, Maceió/AL, CEP 57017-160
Telefone: (82) 3315-1533 - www.itec.al.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS CONTINUADOS SEM MDO COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº (...)/(20...)

Processo Administrativo nº E:41506.0000000534/2022

1. DA APRESENTAÇÃO

1.1. À Agência de Modernização da Gestão de Processos - AMGESP, nos termos da Lei Estadual nº 6.582, de 2005, compete as atividades de execução, acompanhamento e controle referentes a compras de materiais e contratação de serviços da Administração Pública Estadual direta e indireta, inclusive por meio do Sistema de Registro de Preços, regulamentado pelo Decreto nº 68.120, de 2019.

1.2. A Agência de Modernização da Gestão de Processos - AMGESP desempenhará as funções do Órgão Gerenciador, responsável pela condução do conjunto de procedimentos para registro de preços e gerenciamento da ata de registro de preços dele decorrente.

1.3. Art. 3º O SRP poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:

1.3.1. Quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes;

1.3.2. Quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa;

1.3.3. Quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de 1 (um) órgão ou entidade, ou a programas de governo; ou

1.3.4. Quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela administração.

1.4. A Ata de Registro de Preços, decorrente do registro de preços, é documento vinculativo, obrigacional, com característica de compromisso para futura contratação, em que se registram os preços, fornecedores, órgãos participantes e condições a serem praticadas, conforme as disposições contidas no instrumento convocatório e propostas apresentadas.

1.5. A existência de preços registrados não obriga a Administração a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para a contratação pretendida, assegurada preferência ao fornecedor registrado em igualdade de condições.

2. DO OBJETO

2.1. Registro de preços para contratação de solução de autoatendimento de dados e execução de serviços profissionais de consultoria para apoio na utilização da solução, executados sob demanda e por 12 (doze) meses, conforme condições, quantidades e exigências a seguir estabelecidas:

Item	CATMAT/ CATSER	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade
1	27502	Subscrição de software de autoatendimento de dados por 12 (doze) meses	TERABYTE	12
2	26972	Serviços de instalação, transição e configuração/parametrização de software	UNIDADE	1
3	27332	Serviços de consultoria em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	HORA	1.484

2.2. Estimativas de consumo individualizadas do órgão gerenciador e órgão(s) e entidade(s) participante(s).

Órgão Gerenciador: Agência de Modernização da Gestão de Processos - AMGESP	
Item	Quantidade
(...)	(...)
(...)	(...)
(...)	(...)

Órgão Participante: (...)	
Item	Quantidade
(...)	(...)
(...)	(...)
(...)	(...)

Órgão Participante: (...)	
Item	Quantidade
(...)	(...)
(...)	(...)
(...)	(...)

Órgão Participante: (...)	
Item	Quantidade
(...)	(...)

(...)	(...)
(...)	(...)

2.3. A contratação adota como regime de execução a empreitada por preço unitário.

2.4. A contratação tem prazo de vigência de 12 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.

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. O uso de informações gerenciais se torna cada vez mais essencial para que as organizações

3.2. Gerenciem seus negócios. A utilização de recursos de Tecnologia da Informação e das Comunicações (TIC) permite agilidade, precisão e organização na obtenção das informações, sendo um dos diferenciais competitivos do Estado moderno para promover sua modernização e transformação. A realidade do Estado brasileiro, e em particular do Estado de Alagoas, não é diferente, pois precisa se apoiar na TIC para promover o seu processo de adequação às exigências da sociedade contemporânea.

3.3. A missão do Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas (ITEC) é prover soluções efetivas de Tecnologia da Informação e Comunicação para a modernização da administração pública em Alagoas. Ao ITEC compete, entre outras atribuições estabelecidas no Decreto nº 645 de 03 de maio de 2002, facilitar o acesso da Sociedade Civil Organizada às informações governamentais, não confidenciais por força legal, através do uso de meios de interação e disponibilização das Bases de Dados Estaduais.

3.4. Conforme indicado no Planejamento Estratégico, estruturado para o período de 2019 a 2022, um dos pontos fracos do ITEC é o quadro de pessoal insuficiente, enquanto a descentralização dos Datacenters pela administração pública do Estado é uma das principais ameaças. Já a capacidade de apresentar soluções de TIC, sendo o principal fornecedor e provedor de soluções tecnológicas, configuram-se entre os principais pontos fortes e oportunidades.

3.5. Já no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e das Comunicações do Estado de Alagoas (PDTIC) consta como recomendações a elaboração e implantação dos seguintes projetos: Segurança da Informação; Base de Informações Gerenciais e de Indicadores do Estado e Modelo de Informações do Estado, envolvendo Arquitetura de Dados e de Sistemas.

3.6. No contexto do desenvolvimento de sistemas, as diversas equipes e projetos necessitam utilizar a infraestrutura de forma concorrente, de modo que as limitações físicas da infraestrutura e dos processos tradicionais de TI interferem diretamente na qualidade das entregas, no funcionamento de serviços digitais e na disponibilidade deles para os cidadãos. Neste sentido, a diretriz de desenvolvimento de sistemas de forma mais ágil está intimamente relacionada à otimização do uso da infraestrutura de TI e às ações voltadas ao acesso e controle dos dados e informações. Em um modelo de desenvolvimento ágil, é impensável que diversos projetos e times de TI consigam compartilhar um mesmo ambiente não-produtivo para, por exemplo, desenvolvimento, testes e extração de relatórios. Em contrapartida, a criação desenfreada de ambientes específicos para cada atividade vai de encontro à otimização do uso da infraestrutura bem como à qualidade das entregas e à integridade das informações.

3.7. Considerando as fraquezas e ameaças mencionadas no Planejamento Estratégico, combinado com a capacidade de apresentar soluções de TIC, surge a necessidade de uma solução que permita criar, atualizar e distribuir conjuntos de dados para atender diversos times e projetos paralelamente, sem impactar o tempo de criação ou atualização desses dados, e sem impactar a infraestrutura de TI. Afinal, criar e manter atualizadas múltiplas cópias de dados para cada projeto não é uma tarefa escalável, podendo facilmente atingir o limite físico do armazenamento ou mesmo dos operadores de dados que realizam essas tarefas. Além disso, considerando que o PDTIC constatou a vulnerabilidade em projetos em

funcionamento no Estado pela inexistência e insuficiência de quadros efetivos de TIC, e perda de energia e recursos em projetos redundantes, é necessário que tal solução também não onere a equipe técnica do Instituto.

3.8. Neste sentido, a virtualização de dados é uma tecnologia que provê a habilidade de criar e compartilhar cópias de grandes volumes de dados de maneira segura e econômica, capaz de armazenar localmente uma cópia dos dados de origem, tipicamente dados de produção, e mantê-la síncrona por meio de cópias incrementais das alterações efetuadas na origem dos dados. Para evitar o crescimento desenfreado da ocupação em disco dessa primeira cópia, é comum aplicar métodos de deduplicação e compressão, não sendo incomum que essas cópias ocupem em disco uma fração do tamanho original. Esse método de escrita, utilizado para armazenar e manter síncrona uma cópia local dos dados na plataforma de virtualização, torna possível a criação de novas (e múltiplas) cópias em qualquer ponto no tempo (dentro de um período de retenção) de forma muito rápida e com uma ocupação adicional em disco muito baixa. O resultado é a capacidade de criar cópias de grandes volumes de dados em poucos minutos, com baixa ocupação adicional em disco, permitindo a utilização de tais cópias de dados integradas às metodologias ágeis.

3.9. Diferente de soluções de armazenamento tradicionais, em uma plataforma de virtualização de dados todas as cópias apresentadas são completamente funcionais, abertas para leitura e escrita, podendo ser atualizadas de maneira independente. Além disso, possui um alto nível de integração com Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD's), sendo possível executar todos os processos usuais do SGBD para a nova cópia dos dados. A automação de tarefas nas camadas de armazenamento e SGBD, tarefas essas que tipicamente envolveriam múltiplos perfis profissionais especializados, contribuem ainda mais para a aceleração, aprimoramento e aumento da qualidade das entregas de processos de TI que dependem de acesso e atualização de cópias dos dados, propiciando a integração entre os sistemas transacionais e mitigando a desvirtuação das atividades da equipe de dados com demandas inadequadas.

3.10. Recentemente temos visto a utilização de técnicas de virtualização de bases de dados com objetivo de obter economia de armazenamento, uniformização dos dados, recuperação de dados e informações, bem como para tornar esses dados disponíveis para consulta pelos usuários finais, no modelo de autoatendimento de dados (conhecido como self-service de dados). Neste modelo, os usuários finais podem requisitar dados e executar consultas SQL nas tabelas virtuais como se estas fossem tabelas de banco de dados físicas, persistir os dados no ambiente físico ou mesmo recuperar os dados em um determinado ponto do tempo. Em outras palavras, permite o empoderamento do usuário dos dados, que passa a ter autonomia na utilização de dados sem depender da abertura de solicitações para a área de TIC, desonerando a equipe técnica da realização de uma tarefa bastante recorrente. Contudo, facilitar a disponibilização de dados para diferentes finalidades possui um impacto relevante na segurança das informações, em especial na proteção de dados pessoais sensíveis. Neste sentido, A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) estabelece que o tratamento de dados pessoais sensíveis somente poderá ocorrer com consentimento do titular ou seu responsável legal, o que tem gerado uma constante atualização de sistemas da Administração Pública no sentido de obter o consentimento formal do titular dos dados.

3.11. É necessário que a plataforma de autoatendimento de dados garanta a proteção de informações pessoais sensíveis, ao tempo que aumenta a capacidade de criação e entrega de cópias de dados, para diferentes finalidades. Assim, para garantir a segurança das informações pessoais sensíveis ao facilitar o processo de entrega de cópias virtualizadas de dados, bem como permitir o tratamento de conjuntos de dados que contenham informações pessoais que possam ser desvinculados do titular dos dados, é necessário que seja fornecida funcionalidades de anonimização das informações. Além disso, para a LGPD, os dados anonimizados não são considerados dados pessoais, sendo uma das hipóteses em que podem ser tratados sem o consentimento explícito do usuário.

3.12. Desta forma, verificou-se a necessidade de contratação de uma solução de autoatendimento de dados, contendo funcionalidades de virtualização de dados para possibilitar a criação e entrega de cópias de dados oriundos de fontes de dados diversas, sem onerar demasiadamente a infraestrutura de TI ou a equipe de dados, além de conter funcionalidades voltadas para a anonimização das informações

aderente ao disposto na LGPD, permitindo que o ITEC atenda às demandas com a efetividade alinhada às expectativas do Estado de Alagoas e da sociedade.

4. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1. A descrição da solução como um todo abrange:

4.1.1. Contratação de solução de autoatendimento de dados, que consiste em uma solução de software que permita que os usuários finais requisitem e recebam conjuntos de dados virtualizados e/ou anonimizados, possibilitando a execução de operações SQL nos conjuntos de dados virtuais como se estes fossem conjunto de dados físicos. A solução de autoatendimento de dados deverá atender a totalidade dos requisitos estabelecidos neste documento, deverá ser original do fabricante, fornecida na modalidade de subscrição anual, devendo ser entregue com os números de série ou outros elementos que comprovem a autenticidade e validade. Durante o período de garantia (não inferior a doze meses) deve ser oferecido o suporte técnico, as atualizações de versão e as correções de problemas. O conjunto de requisitos especificados pode ser atendido por meio de composição com outros equipamentos ou softwares, de maneira integrada, desde que não implique em riscos à integridade, confidencialidade ou disponibilidade das informações;

4.1.2. A solução contempla ainda a execução de serviços de instalação e configuração da solução, bem como a execução de serviços profissionais de consultoria sob demanda, voltados para utilização da solução de software. Os serviços de instalação e configuração consistem em uma atividade pontual, a ser executada logo a partir da entrega da solução. Já os serviços profissionais serão demandados ao longo da vigência contratual, mediante Ordens de Serviço, uma vez que possuem natureza contínua. Os serviços serão mensurados e regulados por um catálogo de serviços que contém a descrição dos serviços, a lista de produtos a serem entregues e o esforço em horas atribuído a cada serviço para fins de remuneração. A execução dos serviços não se configura como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, de forma que, durante a fase de execução do contrato, a vinculação aos resultados pretendidos será realizada exclusivamente por meio do atendimento aos indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), e a Contratada terá total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço.

5. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS COMUNS

5.1. A natureza do objeto a ser contratado é comum, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei 10.520, de 2002.

5.2. 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.

6. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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

6.1.1. Requisitos técnicos e funcionais da solução:

6.1.1.1. Prover a independência dos usuários da solução na obtenção dos dados que necessitam;

- Possuir interface simples e voltada ao usuário final, não exigindo conhecimento técnico especializado ou conhecimento específico da plataforma de dados em uso;
- As operações de entrega de dados não devem necessitar de intervenção direta pela equipe de bancos de dados, salvo em casos excepcionais;

6.1.1.2. Entregar dados sob demanda de forma intuitiva, prática, flexível, célere, segura e, sobretudo, funcional, consumindo o mínimo de espaço possível;

- Permitir que os usuários finais requisitem e recebam conjuntos de dados virtuais, sem mediação da equipe de banco de dados (autoatendimento de dados);
- Permitir que cada nova cópia de banco de dados seja apresentada como um novo banco de dados aberto e funcional, com dados mascarados ou não, de acordo com as políticas configuradas;
- Permitir a entrega de cópias de dados sem aumentar o volume inicial de sua origem;
- Permitir a realização de cópias de bancos de dados com base em outras cópias já existentes;
- Permitir maior densidade de dados em menos servidores, otimizando a utilização da infraestrutura de tecnologia;
- Permitir que a criação ou atualização de cópias de dados afetem minimamente o desempenho de servidores de produção;
- Permitir o compartilhamento de dados entre cópias, garantindo que os dados comuns entre cópias de dados não sejam duplicados, evitando que cópias idênticas de um mesmo conjunto de dados consumam múltiplas vezes o volume de dados original;

6.1.1.3. Realizar o mascaramento de dados de acordo com as diretrizes estabelecidas pela LGPD, de forma realista, eficiente, consistente e segura;

- Realizar o mascaramento de dados de forma integrada ao processo de entrega de dados sob demanda;
- Garantir que não seja possível a apresentação de cópias com dados parcialmente mascarados, impedindo a distribuição de cópias contendo dados sensíveis;
- Permitir realizar cópias de dados reais, com dados sensíveis anonimizados, de forma isolada do ambiente produtivo;
- Propiciar a fidelidade e a usabilidade dos dados mascarados para fins de desenvolvimento, teste, análises de negócio, entre outras;
- Possuir funcionalidade de identificação automatizada de dados sensíveis, permitindo mascarar automaticamente os diferentes tipos de documentos, mesmo quando misturados em um mesmo campo, sem a necessidade de intervenção manual do usuário;
- Permitir a realização do mascaramento irreversível do dado;
- Entregar cópias de dados mascarados com impacto mínimo no tempo de apresentação, sendo capaz de executar o processo de mascaramento repetidas vezes de maneira consistente;
- Garantir a integridade referencial dos dados sem a necessidade de declaração de modelo relacional, nem formalização de chaves referenciais, possibilitando o mascaramento de dados consistentes entre ambientes de dados heterogêneos;

6.1.1.4. Garantir a segurança, a integridade e a disponibilidade dos dados gerenciados pela solução;

- Possuir funcionalidades de restauração para um momento de tempo (rollback) para qualquer grupo de dados;
- Permitir criar automaticamente backups ou pontos de restauração (snapshots) das cópias de dados gerenciadas pela solução;
- Permitir criar cópias de bancos de dados sem a obrigatoriedade de aquisição ou utilização direta de outras ferramentas de backup próprias ou de terceiros
- Fornecer a opção de escolher um determinado ponto no tempo a partir do qual a cópia, mascarada ou não, será feita;
- Proteger dados confidenciais por meio de tokenização para fins de backup, réplicas através de redes públicas ou qualquer tipo de transporte de dados
- Manter as cópias em funcionamento mantendo os arquivos nos discos da própria solução;

- Prover controle de versões dos dados, possuindo minimamente as funcionalidades de bookmarks, branches, rollback e compartilhamento;
- Em caso de indisponibilidade da solução, permitir ordenar o chaveamento para uma réplica pré-configurada de todos os ambientes de dados suportados pela ferramenta;

6.1.1.5. Permitir que diversas equipes e projetos acessem dados de forma concorrente, eficiente e segura, promovendo o desenvolvimento de sistemas de forma mais ágil;

- Possibilitar a entrega de dados mascarados para fins de produção de conjuntos de dados de testes, permitindo a entrega de cópias com diferentes níveis de mascaramento bem como a realização de mascaramento de forma realista;
- Fornecer acesso por interface de linha de comando e API, para integração com outros programas utilizados, como orquestradores de integração e entregas contínuas, automação DevOps ou Gerenciadores de Chamados;
- Disponibilizar um SDK para permitir a criação de plugins visando estender funcionalidades ou suportar outras plataformas não previamente especificadas;

6.1.1.6. Garantir a adequação da solução à arquitetura tecnológica do ITEC, a correta gestão da solução, bem como a aderência às políticas adotadas pelo Instituto;

- Possuir processos integrados e centralizados para administração da solução;
- Possuir rastreabilidade (na mesma ferramenta) por meio da geração automática de relatórios e alertas;
- Permitir gerar relatórios para auditoria e verificação de conformidade dos dados, possuindo perfil específico para gerenciamento por equipes de compliance e auditoria;
- Garantir imprevisibilidade e aleatoriedade da geração dos novos dados por meio da renovação de chaves criptográficas sob demanda;
- Garantir o uso simultâneo da solução por múltiplos operadores, com controle de perfis e permissões;
- Exibir estatísticas de uso operacional, limites de capacidade de armazenamento, gráficos de performance e rastreabilidade de operações executadas;
- Utilizar indicadores claros e de comum conhecimento pela área de TI;
- Suportar modelo de virtualização em Data Centers próprios, cloud ou modelos híbridos;
- Possuir interface web sem necessidade de distribuição e instalação de programa cliente nos computadores dos usuários finais;
- Permitir integração aos principais provedores de nuvens públicas ou privadas
- Permitir replicar os dados de maneira segura e completa ou incremental, entre ambientes geograficamente distantes;
- Suportar uma arquitetura de alta disponibilidade e redundância através de replicação dos ambientes de dados;
- Suportar a integração com sistema de autenticação LDAP;
- Ser compatível com as tecnologias de bancos de dados em uso pelo ITEC, sem cobrança adicional por conectores;
- Ser compatível com as tecnologias de armazenamento (storage) em uso pelo ITEC;
- Suportar fontes de dados não estruturados;

6.1.2. Regime de execução continuada e de dedicação exclusiva de mão de obra:

6.1.2.1. Conforme justificado nos Estudos Preliminares, o objeto da contratação consiste em serviço a ser executado de forma continuada, sendo imperiosa a sua prestação ininterrupta, em face do desenvolvimento habitual das atividades administrativas, sob pena de prejuízo ao interesse público. Além disso, o objeto da

contratação não consiste em serviço com regime de dedicação exclusiva de mão de obra (MDO).

6.1.3. Formas de transferência de conhecimento e procedimentos de transição e finalização do contrato:

6.1.3.1. A Contratada, após instalar e configurar a solução, deverá entregar toda a documentação técnica pertinente bem como realizar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do ITEC dos procedimentos realizados e da configuração das ferramentas, sem ÔNUS à Contratante. Posteriormente, poderá ser requisitada a realização de serviços profissionais de consultoria por meio de Ordem de Serviço específica.

6.1.3.2. No caso da finalização do contrato, seja por rescisão ou por não renovação, a Contratada deverá prestar à Contratante toda a assistência necessária à continuidade dos serviços prestados e finalizar a transferência de conhecimento 30 (trinta) dias antes da finalização do contrato.

6.1.3.3. Por solicitação da Contratante, a Contratada ficará obrigada a promover a transferência de tecnologia e de técnicas empregadas no atendimento do serviço, sem perda de informações, capacitando, os técnicos indicados pelo ITEC ou da nova pessoa jurídica que substituirá a execução dos serviços.

6.1.3.4. A transição contratual deverá ser orientada por um Plano de Transição Contratual, sob a responsabilidade da Contratada, que deverá ser apresentado à Contratante e essa aprová-lo, 03 (três) meses antes da finalização do contrato sem ônus adicional à Contratante.

6.1.3.5. No Plano de Transição Contratual deverão constar todas as atividades para a transferência de conhecimento e sendo identificados todos os compromissos, papéis e responsabilidades, artefatos e tarefas, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos na transição, sendo mantida a execução do contrato até o término dele.

6.1.3.6. O fato de a Contratada ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo Contratante, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição para um novo prestador de serviço, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados ao ITEC.

6.1.4. A categoria profissional que será empregada na execução do serviço enquadra-se na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) com o código: "2123-05" e descrição: "Administrador de Banco de Dados", ou outra que vier a substituí-la;

6.1.5. Não haverá necessidade de deslocamentos e hospedagem dos profissionais que serão empregadas na execução do serviço;

6.1.6. 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.

7. DA VISTORIA

7.1. 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 às 12 horas e de 13 às 16 horas.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. 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.

8. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

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

8.1.2.1. Características: execução de serviço continuado voltado para a disponibilização de solução de autoatendimento de dados, bem como a execução satisfatória de serviços de instalação e suporte técnico da solução, e de serviços profissionais de consultoria e operação assistida executados sob demanda;

8.1.2.2. Quantidades: no mínimo, até 50% (cinquenta por cento) da quantidade do objeto licitado;

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

9. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

9.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

9.1.1. O serviço deverá ser executado mediante abertura de ordens de serviço, emitidas a partir da assinatura do contrato.

9.1.2. O prazo de execução será contado, do efetivo recebimento da Ordem de Fornecimento/Execução, até a expiração do prazo de vigência contratual, observando cronograma físico-financeiro estabelecido neste termo de referência.

9.1.3. A quantificação dos volumes de serviço a serem demandados ao longo do contrato serão definidos sob demanda, tendo em vista mitigar o risco de desperdício de recursos.

9.1.4. Para os serviços referentes à subscrição de software de autoatendimento de dados, o quantitativo mínimo a ser demandado é o correspondente a 1 (um) Terabyte de dados, não sendo possível demandar volumes que correspondam a frações dessa unidade de fornecimento. Para os demais serviços, não existem quantitativos mínimos a serem demandados. Não existem quantitativos máximos a serem demandados.

9.1.5. Considerando que a prestação do serviço será realizada por meio de tarefas específicas, ou em etapas, e havendo necessidade de autorização expressa, a Ordem de Serviço terá o modelo definido em anexo, o qual será utilizado nas etapas de solicitação, acompanhamento, avaliação e atestação do serviço.

9.1.6. Todos os serviços eventualmente previstos deverão ser executados em conformidade com as metodologias e padrões estabelecidos pelo ITEC. O instituto poderá adotar novos padrões, metodologias, arquiteturas ou tecnologias durante a execução contratual, desde que forneça prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos para que a Contratada possa se adequar ao novo cenário adotado.

9.1.7. Para cada demanda recebida, a Contratada deverá elaborar um cronograma para atendimento, a ser aprovado pelo ITEC. A Contratada deverá entregar os produtos e serviços encomendados de acordo com o cronograma e dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias e padrões do ITEC.

9.1.8. Sempre que necessário, poderão ser realizadas reuniões entre o ITEC e a Contratada para esclarecimentos adicionais acerca do serviço a ser executado.

9.1.9. O ITEC poderá adotar, a seu critério, um sistema informatizado para gerenciar o encaminhamento e controle de solicitações, bem como para monitorar a execução e realizar o acompanhamento dos serviços.

9.1.10. A Contratada deverá manter a disponibilidade e o correto funcionamento das soluções fornecidas, emitindo relatório mensal com os índices aferidos, bem como lista dos registros de suporte técnico atendidos no período.

9.1.11. As licenças deverão ser acompanhadas de suporte técnico, garantia e direito a atualização de versão. Ao longo de todo o contrato o ITEC poderá a qualquer momento demandar apoio técnico através de chamados em plataforma disponibilizada pela Contratada. O atendimento aos chamados de suporte técnico será prestado na modalidade remota.

9.1.12. Os softwares deverão ser instalados e configurados nos equipamentos indicados, atendendo a todos os requisitos de segurança da informação estabelecidos pelo ITEC.

9.1.13. Os softwares complementares necessários, não contemplados no presente item, deverão ser instalados e configurados pela Contratada, que terá total responsabilidade por seus custos e manutenções, sem ônus adicionais para o ITEC.

9.1.14. Todos os detalhes e procedimentos de instalação e configuração da solução de software deverão ser documentados pela Contratada e entregues ao ITEC em formato definido por este.

9.1.15. A Contratada deverá fornecer todos os materiais e acessórios a serem utilizados na execução dos serviços de instalação e configuração, sem ônus ao ITEC.

9.1.16. O processo de instalação e configuração será realizado, integralmente pela Contratada, de acordo com o plano de instalação, devendo ser acompanhado pela equipe técnica designada pelo ITEC.

9.1.17. Durante os procedimentos de instalação e configuração, a Contratada deverá realizar a transferência de conhecimento para a equipe técnica designada pelo ITEC, contemplando toda a estrutura metodológica utilizada na execução dos serviços.

9.1.18. A execução dos serviços inerentes à implantação da solução deverá ser realizada por profissionais devidamente identificados e com experiência comprovada ou certificados pelo fabricante da solução.

9.1.19. O ITEC deverá fornecer ambiente adequado para instalação das soluções e acesso aos colaboradores da Contratada quando necessário.

9.2. Local de execução dos serviços:

9.2.1. Os trabalhos deverão ser executados remotamente ou nas dependências do ITEC, em horário comercial.

9.2.2. Poderá ser instituído horário extraordinário, a critério do ITEC, para a prestação de manutenções corretivas ou realização de atividades emergenciais. A Contratada deverá garantir a disponibilidade de atendimento imediato ao ITEC no horário acima estabelecido ou em qualquer outro, previamente acordado, sem custo adicional.

9.2.3. O volume de serviços a ser executado fora do horário estabelecido não ultrapassará 15% (quinze por cento) do volume total contratado.

9.3. Havendo necessidade de execução de serviços fora do horário de funcionamento, o ITEC comunicará formalmente à Contratada com antecedência mínima de 2 (dois) dias, salvo situações emergenciais.

9.4. Prazos de execução:

9.4.1. O prazo de execução será contado, do efetivo recebimento da Ordem de Execução, até a expiração do prazo de vigência contratual, e seguirá os parâmetros que se seguem:

9.4.1.1. O serviço referente à subscrição de software de autoatendimento de dados terá prazo de execução de 10 (dez) dias úteis, contado do efetivo recebimento da Ordem de Execução, e seguirá o seguinte cronograma físico-financeiro:

Descrição	Início da execução	Finalização da execução
Fornecimento da solução de software	1º dia útil após a emissão da Ordem de Execução para fornecimento da solução de software	Em até 10 (dez) dias úteis contados da data de emissão da Ordem de Execução

Credenciais de acesso para abertura de chamados de suporte	1º dia útil após a emissão da Ordem de Execução para fornecimento da solução de software	Em até 10 (dez) dias úteis contados da data de emissão da Ordem de Execução
--	--	---

9.4.1.2. Os chamados de suporte técnico da solução de software de autoatendimento de dados terão prazos estabelecidos conforme a tabela abaixo:

Severidade	Descrição	Tempo de início de atendimento	Tempo de finalização de atendimento
1 - Urgente	Serviço parado no ambiente de produção	Em até 02 (duas) horas	Em até 02 (duas) horas
2 - Muito Importante	Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção	Em até 04 (quatro) horas	Em até 06 (seis) horas
3 - Importante	Problemas contornáveis	Em até 08 (oito) horas	Em até 08 (oito) horas
4 - Informação	Consulta técnica, dúvidas, monitoramento, etc.	Em até 12 (doze) horas	Em até 24 (vinte e quatro) horas

9.4.1.3. O tempo do início de atendimento do chamado técnico será contado a partir da abertura do chamado. O tempo de finalização do atendimento será contado a partir da finalização do prazo para início do atendimento. Este serviço deve estar disponível para acionamento e atendimento no horário comercial.

9.4.1.4. O serviço referente à instalação e parametrização/configuração da solução de software terá prazo de execução de 15 (quinze) dias úteis, contado do efetivo recebimento da Ordem de Execução e da disponibilização do ambiente e indicação dos equipamentos que irão receber a solução, e seguirá o seguinte cronograma físico-financeiro:

Descrição	Início da execução	Finalização da execução
Elaboração do Plano de Instalação	1º dia útil após a emissão da Ordem de Execução para fornecimento da solução de software	Em até 5 (cinco) dias úteis contados da data de emissão da Ordem de Execução
Instalação e parametrização/configuração da solução	1º dia útil após a aprovação do Plano de Instalação	Em até 10 (dez) dias úteis contados a partir da aprovação do Plano de Instalação
Transferência de conhecimento para a equipe técnica do ITEC	1º dia útil após a aprovação do Plano de Instalação	Em até 10 (dez) dias úteis contados a partir da aprovação do Plano de Instalação
Entrega da documentação contendo os detalhes e procedimentos de instalação	1º dia útil após a aprovação do Plano de Instalação	Em até 10 (dez) dias úteis contados a partir da aprovação do Plano de Instalação

9.4.1.5. Os serviços de consultoria e operação assistida voltados para utilização da solução de software serão realizados sob demanda, mediante emissão de Ordem de Serviço. Para cada demanda recebida, a Contratada deverá elaborar um cronograma para atendimento, a ser aprovado pelo ITEC. A Contratada deverá entregar os

produtos e serviços encomendados de acordo com o cronograma aprovado.

9.5. Aceitação de consórcio:

9.5.1. De acordo com a complexidade e o vulto da contratação, e realizado o parcelamento do seu objeto, não se aceitará consórcio na disputa da licitação ou na contratação, de modo a permitir que mais empresas compitam individualmente entre si pela solução, aumentando o universo da disputa e a chance da obtenção de melhor proposta.

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

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

10.1.1. Indica-se para participação da gestão do contrato o(s) seguinte(s) agente(s) público(s):

- Juliano Araújo Farias, matrícula nº 54254-7; Fabrício Dias Bittencourt, matrícula nº 9865922-7; Joel Salgueiro Bem Neto, matrícula nº 57-4.

10.1.2. A comunicação a ser estabelecida entre a Contratante e a Contratada será feita de acordo com os seguintes mecanismos:

- Ordens de Serviço;
- Termos de Recebimentos;
- Ofícios;
- E-mails;
- Relatórios e Atas de Reunião;
- Demais termos previstos no instrumento convocatório.

10.1.3. Tratando-se de serviço que deva ser implementado por etapas, os pagamentos à Contratada serão realizados em conformidade com esse critério, ou seja, a cada etapa recebida.

10.1.4. Será adotado critério de remuneração com base no resultado, de modo que, para efeito de pagamento, proporcional ao atendimento das metas estabelecidas, a forma de aferição ou medição do serviço irá adotar o seguinte Catálogo de Serviços:

Atividade	Descrição	Produtos a serem entregues	Esforço em Horas
Atualizar a solução	Atualizar a solução, contemplando a verificação dos requisitos do sistema e resolução de defeitos conhecidos; a verificação dos conjuntos de dados e a conectividade do ambiente; a resolução de alertas e/ou falhas do processo de atualização.	Relatório técnico de atualização;	10
Restaurar o ambiente da solução para um estado operacional	Restaurar o ambiente da solução para um estado operacional, utilizando as funcionalidades backup e restore e de point-in-time recovery da solução.	Plano de recuperação; Relatório técnico de execução;	9
	Configurar a solução com as conexões necessárias para realizar a		

Conectar/configurar a um ambiente de dados	comunicação com o ambiente. Inclui ainda a configuração da solução referente aos usuários, atributos, ou quaisquer outros serviços relacionados ao ambiente. Os ambientes consistem em um único servidor de origem ou de destino, ou um cluster de servidores, bem como seus bancos de dados instalados.	Relatório técnico de execução;	6
Conectar/configurar a uma fonte de dados	Conectar a solução a uma fonte de dados específica, ingerir os dados da fonte de dados e manter os dados sincronizados com a solução.	Relatório técnico de execução;	4
Criar/configurar uma cópia virtualizada de dados	Criar uma cópia virtualizada de dados a partir de uma fonte de dados ou de outra cópia. Inclui ainda configuração dos atributos, a criação de mapeamentos entre arquivos e diretórios existentes na origem e arquivos ou diretórios de arquivos existentes no destino, bem como a configuração do serviço de mascaramento dos dados a serem copiados. Uma cópia virtualizada de dados é uma cópia independente, gravável, de um snapshot dos dados de origem, podendo ser criada a partir de outras cópias.	Relatório técnico de execução;	4
Exportar uma cópia de dados virtualizada para um banco de dados físico	Exportar cópia de dados virtualizada para um banco de dados físico, criando um conjunto de diretórios no ambiente alvo e populando-o com os dados, arquivos de log e scripts de recuperação.	Relatório técnico de execução;	11
Criar/configurar perfil de mascaramento/anonimização de dados	Associar campos ou tipos de dados a serem mascarados a um mesmo algoritmo e/ou método.	Relatório técnico de execução;	3
Criar/configurar rotina de mascaramento/anonimização de dados	Criar, configurar, executar ou agendar rotinas de mascaramento, bem como configurar algoritmos de mascaramento.	Relatório técnico de execução;	4
		Documentação do algoritmo;	

Construir algoritmo de mascaramento/anonimização de dados	Construir um algoritmo de mascaramento personalizado.	Código-fonte do algoritmo; Relatório técnico de testes, instalação e execução;	15
Desenvolver relatório sob encomenda	Confeccionar, sob encomenda, relatórios não disponíveis na solução, recuperando dados administrativos da solução ou de bases de dados virtualizadas.	Planilha com os dados exportados do relatório; Arquivo de script das consultas construídas (quando couber);	4
Replicar objetos de dados	Definir origem e destino da replicação, definir objetos de dados a serem replicados, configurar replicação, habilitar objetos replicados no destino, gerenciar perfis de replicação.	Relatório técnico de execução;	2
Realizar configuração na solução	Realizar configurações de qualquer espécie na solução, incluindo a configuração de usuários, permissões e políticas de acesso bem como configurações relacionadas ao agendamento de rotinas.	Relatório técnico de execução;	2
Corrigir problemas ou incidentes	Averiguar e corrigir problemas ou incidentes ocorridos e indicar soluções corretivas, de contorno ou preventivas. Não estão incluídas as correções realizadas em garantia.	Relatório técnico de execução;	8
Configuração de ambiente da solução para ser utilizada por usuários finais	Configuração/customização de ambiente da solução para que os dados e as funcionalidades sejam consumidos por usuários finais. Contempla a configuração do ambiente, dos dados, das funcionalidades, da interface, dos usuários bem como das permissões e níveis de acesso.	Relatório técnico de execução;	8
	Confeccionar um script de código para diversas finalidades como criar		

Construir script de código personalizado	rotinas de automação e/ou integração com outras soluções e/ou ferramentas, para criar gatilhos a serem executados antes ou depois de uma ingestão, clonagem, refresh ou exportação de dados, ou mesmo para criar um plugin com objetivo de integrar uma nova funcionalidade à solução. Contempla a criação de scripts de código e/ou scripts de linha de comando, utilizando a API da solução e/ou linguagens de programação e tecnologias diversas. A presente atividade já inclui o levantamento dos requisitos, a realização dos testes e o desenvolvimento do código.	Documentação do script/plugin; Código-fonte do script/plugin; Relatório técnico de testes, instalação e execução;	30
Criar interface personalizada para o usuário	Disponibilizar uma interface gráfica para os usuários consumirem as informações da solução. A presente atividade já inclui o levantamento dos requisitos, a realização dos testes e o desenvolvimento do código.	Protótipo da interface; Código-fonte da interface; Relatório técnico de testes, instalação e execução;	15
Elaborar material de treinamento customizado	Elaborar o material a ser utilizado no treinamento customizado ou workshop, tanto para o instrutor como para os participantes.	Material elaborado;	16
Executar treinamento customizado	Ministrar o treinamento customizado ou workshop.	Treinamento / Workshop realizado; Lista de presença; Ficha de avaliação preenchida;	16

10.1.5. 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 os indicadores abaixo:

01 - IST - Indicador de Suporte Técnico (Solução de Software)	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atendimento dos chamados de suporte técnico da solução.

Meta a cumprir	IST < = 0,10	A meta definida visa garantir o atendimento dos chamados de suporte técnico dentro do prazo previsto
Instrumento de medição	Com base em relatório de atendimento de chamados emitido pela CONTRATADA.	
Forma de acompanhamento	Por meio das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio do ITEC.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IST = TRFP / TRRM Onde: IST – Indicador de Suporte Técnico. TRFP – Total de Requisições Fora do Prazo – corresponde ao total de requisições do mês de referência não atendidas ou atendidas fora do prazo. TRRM – Total de Requisições Registradas no Mês – corresponde ao total de requisições abertas no mês de referência. O prazo de solução do chamado técnico será contado a partir da comunicação, por telefone, e-mail ou registro em sistema para a abertura do chamado técnico na central de atendimento da CONTRATADA.	
Observações	Obs 1: Não se aplicará este indicador as requisições interrompidas ou canceladas por solicitação do ITEC Obs 2: Não serão contabilizados os atrasos nos quais o ITEC tenha contribuído para tal. Obs 3: Caso a CONTRATADA dependa de alguma ação do fabricante da solução, o tempo poderá ser descontado desde que evidenciado no processo.	
Início de Vigência	A partir da instalação da solução.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IST: De 0 a 0,10 – Meta atingida. De 0,11 a 0,20 – Multa de 0,1% sobre o valor do contrato. De 0,21 a 0,30 – Multa de 0,3% sobre o valor do contrato. De 0,31 a 0,50 – Multa de 0,5% sobre o valor do contrato. De 0,51 a 1,00 – Multa de 0,7% sobre o valor do contrato. Acima de 1 – Será aplicada multa de 1% sobre o valor do contrato, garantida ampla defesa e o contraditório.	

02 - IAE - Indicador de Atraso de Entrega		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Execução	
Meta a cumprir	IAE < = 0,10	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Execução dentro do prazo previsto.
Instrumento de	Por meio das ferramentas disponíveis para a gestão de	

medição	demandas, por controle próprio do ITEC.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme a linha de base do cronograma registrada na Ordem de Execução.
Periodicidade	Para cada Ordem de Execução encerrada e com Aceite Definitivo.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IAE = (TEX - TEST) / TEST Onde: IAE - Indicador de Atraso de Entrega da Ordem de Execução. TEX - Tempo de Execução - corresponde ao período de execução da Ordem de Execução, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da Ordem de Execução. TEST - Tempo Estimado para a execução da Ordem de Execução - constante na Ordem de Execução, conforme estipulado no Termo de Referência. A data de início será aquela constante na Ordem de Execução, caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a aprovação do cronograma da Ordem de Execução. A data de entrega da Ordem de Execução deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da Ordem de Execução continua a correr, findando-se apenas quanto a CONTRATADA entrega os produtos da Ordem de Execução e haja aceitação por parte do fiscal técnico.
Observações	Obs 1: Serão utilizados dias úteis na medição. Obs 2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador. Obs 3: Não se aplicará este indicador para as Ordem de Execução do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação do ITEC. Obs 4: Não serão contabilizados os dias de atraso nos quais o ITEC tenha contribuído para o atraso.
Início de Vigência	A partir da emissão da Ordem de Execução.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IAE: De 0 a 0,10 - Pagamento integral da Ordem de Execução. De 0,11 a 0,20 - Glosa de 3% sobre o valor da Ordem de Execução. De 0,21 a 0,30 - Glosa de 5% sobre o valor da Ordem de Execução. De 0,31 a 0,50 - Glosa de 7% sobre o valor da Ordem de Execução. De 0,51 a 1,00 - Glosa de 10% sobre o valor da Ordem de Execução. Acima de 1 - Será aplicada Glosa de 15% sobre o valor da Ordem de Execução. Adicionalmente, garantida ampla defesa e o contraditório, poderá ser aplicada multa de 1% sobre o valor do contrato referente ao item de serviço correspondente.

03 - IQE - Indicador de Qualidade de Entrega		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir a qualidade dos produtos e serviços constantes na Ordem de Execução.	
Meta a cumprir	IQE < = 0,10	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Execução com a qualidade prevista.
Instrumento de medição	Por meio das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio do ITEC.	
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita com base nos requisitos constantes na Ordem de Execução.	
Periodicidade	Para cada Ordem de Execução encerrada e com Aceite Definitivo.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IQE = PDES / TPOE Onde: IQE - Indicador de Qualidade de Entrega da Ordem de Execução. PDES - Produtos em Desconformidade - corresponde a quantidade de produtos da Ordem de Execução entregues em desacordo com o que foi previamente especificado. TPOE - Total de Produtos da Ordem de Execução - corresponde ao total de produtos previstos para entrega na Ordem de Execução.	
Observações	Obs 1: Poderão ser desconsideradas do cálculo do indicador desconformidades triviais (que possam ser imediatamente corrigidas). Obs 2: Não se aplicará este indicador para as Ordem de Execução do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação do ITEC.	
Início de Vigência	A partir da emissão da Ordem de Execução.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IQE: De 0 a 0,10 - Pagamento integral da Ordem de Execução. De 0,11 a 0,20 - Glosa de 3% sobre o valor da Ordem de Execução. De 0,21 a 0,30 - Glosa de 5% sobre o valor da Ordem de Execução. De 0,31 a 0,50 - Glosa de 7% sobre o valor da Ordem de Execução. De 0,51 a 1,00 - Glosa de 10% sobre o valor da Ordem de Execução. Acima de 1 - Será aplicada Glosa de 15% sobre o valor da Ordem de Execução. Adicionalmente, garantida ampla defesa e o contraditório, poderá ser aplicada multa de 1% sobre o valor do contrato referente ao item de serviço correspondente.	

10.1.6. A conformidade dos produtos e dos serviços entregues com relação às especificações técnicas e com a proposta da Contratada, com vistas ao recebimento provisório, será avaliada conforme o seguinte método: verificação da quantidade e conformidade dos produtos com base nas especificações constantes na Ordem de Execução e no Termo de Referência, utilizada a lista de verificação a seguir:

- Verificar se os produtos previstos na Ordem de Execução foram entregues;
- Verificar se o Relatório Gerencial de Serviços da Ordem de Execução foi entregue;
- Verificar a data de recebimento dos produtos em relação ao cronograma da Ordem de Execução, e calcular o 02 - IAE - Indicador de Atraso de Entrega;
- Emitir o Termo de Recebimento Provisório;

10.1.7. A conformidade dos produtos e dos serviços entregues com relação aos termos contratuais e com a proposta da Contratada, com vistas ao recebimento definitivo, será avaliada conforme o seguinte método: verificação da qualidade dos produtos entregues com base nas especificações da Ordem de Execução e no Termo de Referência, utilizada a lista de verificação a seguir:

- Verificar se existem desconformidades nos produtos entregues;
- Calcular o 03 - IQE - Indicador de Qualidade de Entrega;
- Verificar o relatório de atendimento de chamados de suporte e calcular o 01 - IST - Indicador de Suporte Técnico (Solução);
- Aprovar o Relatório Gerencial de Serviços da Ordem de Execução, e calcular as glosas e sanções previstas nos indicadores do Instrumento de Medição de Resultado (IMR);
- Emitir o Termo de Recebimento Definitivo.

11. DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

11.1. A demanda do(s) órgão(s) ou entidade(s) tem como base as seguintes características:

11.2. Para o CATSER 27502, correspondente à solução de software de autoatendimento de dados, as quantidades previstas nesta contratação se relacionam diretamente ao volume de dados brutos estimados para ingestão na solução de autoatendimento de dados. Assim, foi realizado um levantamento das principais bases de dados candidatas para ingestão:

Base de Dados	Órgão	Ambiente	Banco de Dados	Versão	Tamanho	Tamanho (Terabytes)
ALCOMPRAS-PROD-03	AMGESP	PRODUÇÃO	ORACLE	11gR2	10 GB	0,0098
CBM-HML-01	BOMBEIROS	HOMOLOGAÇÃO	ORACLE	11gR2	48,44 GB	0,0473
CBM-PROD-07	BOMBEIROS	HOMOLOGAÇÃO	ORACLE	11gR2	73,27 GB	0,0716
ITEC-HML-45 - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	ITEC	HOMOLOGAÇÃO	ORACLE	11gR2	306,5 GB	0,2993
ITEC-PROD-122 - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	ITEC	PRODUÇÃO	ORACLE	11gR2	369,88 GB	0,3612
ITEC-PROD-135	ITEC	PRODUÇÃO	ORACLE	12cR1	12 GB	0,0117
ITEC-PROD-203 - Sistema de Ponto	ITEC	PRODUÇÃO	ORACLE	12cR2	5 GB	0,0049
ITEC-PROD-214 - GAESF	ITEC	PRODUÇÃO	ORACLE	19c	10 GB	0,0098
	ITEC					

ITEC-PROD-224	ITEC-DATACENTER	PRODUÇÃO	ORACLE	19c	10 GB	0,0098
ITEC-PROD-235	ITEC-DATACENTER	PRODUÇÃO	ORACLE	19c	13,9 GB	0,0136
JUCEAL-PROD-04	JUCEAL	PRODUÇÃO	ORACLE	10gR2	80 GB	0,0781
PGE-PROD-18	PGE	PRODUÇÃO	ORACLE	11gR2	718,37 GB	0,7015
SEDS-PROD-08- SEDS-PROD-08	SSP	PRODUÇÃO	ORACLE	11gR2	40 GB	0,0391
SEI-PROD-08	ITEC-SEI-PROD	PRODUÇÃO	ORACLE	12cR2	2,2 TB	2,2000
SEI-PROD-13	ITEC-SEI-PROD	PRODUÇÃO	ORACLE	12cR2	2,2 TB	2,2000
SEPREV-PROD-02	SEPREV	PRODUÇÃO	ORACLE	12cR2	10 GB	0,0098
SIAFEM-PROD-05	ITEC	PRODUÇÃO	ORACLE	11gR2	179 GB	0,1748
ZABBIX-PROD-14 - Zabbix BD - Master	ITEC	PRODUÇÃO	MySQL	8	1,5 TB	1,5000
ZABBIX-PROD-15 - Zabbix BD - Slave1	ITEC	PRODUÇÃO	MySQL	8	1,5 TB	1,5000
ZABBIX-PROD-23 - Zabbix BD - Master Novo	ITEC	PRODUÇÃO	MySQL	8	1,5 TB	1,5000
EDUCACAO-PROD-20	EDUCAÇÃO	PRODUÇÃO	MySQL	8	2 GB	0,0020
EMATER-PROD-01	EMATER	PRODUÇÃO	MySQL	5.7	20,04 GB	0,0196
GLPI-PROD-02	ITEC	PRODUÇÃO	MySQL	5.7	3 GB	0,0029
IPASEAL-PROD-06	IPASEAL	PRODUÇÃO	MySQL	5.7	101,44 GB	0,0991
ITEC-PROD-127	ITEC	PRODUÇÃO	MySQL	5.6	5 GB	0,0049
ITEC-PROD-181	ITEC	PRODUÇÃO	MySQL	5.7	51,68 GB	0,0505
ITEC-PROD-232	ITEC	HOMOLOGAÇÃO	MySQL	8	2 GB	0,0020
ITEC-PROD-234	ITEC	PRODUÇÃO	MySQL	8	2 GB	0,0020
ITEC-PROD-31	ITEC	PRODUÇÃO	MySQL	5.7	4 GB	0,0039
PC-PROD-11	POLICIA CIVIL	PRODUÇÃO	MySQL	5.7	46,78 GB	0,0457
PM-PROD-03	PM	PRODUÇÃO	MySQL	5.7	43 GB	0,0420
PM-PROD-05	PM	PRODUÇÃO	MySQL	5.6	117 GB	0,1143

SECTI-HML-01	SECTI	PRODUÇÃO	MySQL	5.7	22,42 GB	0,0219
SECULT-PROD-02	CULTURA	PRODUÇÃO	MySQL	5.7	157,39 GB	0,1537
AMGESP-PROD-01	AMGESP	PRODUÇÃO	SQL Server	2008	360 GB	0,3516
ITEC-PROD-132 - BD AD	ITEC	PRODUÇÃO	SQL Server	2012	411,74 GB	0,4021
ITEC-PROD-233 - BD ITEC SISTEMAS	ITEC	PRODUÇÃO	SQL Server	2012	145,06 GB	0,1417
ITEC-PROD-44 - PMO 1	ITEC	PRODUÇÃO	SQL Server	2008	858 GB	0,8379
ITEC-PROD-64	ITEC	PRODUÇÃO	SQL Server	2012	74,96 GB	0,0732
SEPLANDE-PROD-29	SEPLANDE	PRODUÇÃO	SQL Server	2012	44,14 GB	0,0431
INTEGRA-PROD-19 - BD01	SEPLAG	PRODUÇÃO	SQL Server	2008	3,2 TB	3,2000
FOLHA-PROD-11-DB01	SEPLAG	HOMOLOGAÇÃO	SQL Server	2012	4,25 TB	4,2500
FOLHA-PROD-11-DB02	SEPLAG	HOMOLOGAÇÃO	SQL Server	2012	4,17 TB	4,1700
ITEC-HML-11	ITEC	HOMOLOGAÇÃO	PostgreSQL	9.6	65,45 GB	0,0639
ITEC-HML-17	ITEC	HOMOLOGAÇÃO	PostgreSQL	9.6	44,56 GB	0,0435
ITEC-PROD-162 - SICAP	ITEC	HOMOLOGAÇÃO	PostgreSQL	9.6	170,34 GB	0,1663
ITEC-PROD-186	ITEC	PRODUÇÃO	PostgreSQL	10	82,14 GB	0,0802
ITEC-PROD-208	ITEC-DATACENTER	PRODUÇÃO	PostgreSQL	12	62,77 GB	0,0613
ITEC-PROD-42 - SIPANET	ITEC	PRODUÇÃO	PostgreSQL	9.6	42,8 GB	0,0418
ITEC-PROD-47	ITEC	PRODUÇÃO	PostgreSQL	9.6	115,98 GB	0,1133
ITEC-PROD-48	ITEC	PRODUÇÃO	PostgreSQL	9.6	17,31 GB	0,0169
ITEC-PROD-58	ITEC	PRODUÇÃO	PostgreSQL	9.6	214,28 GB	0,2093
TOTAL (Terabytes)						25,5724

11.3. Considerando que nem todos os dados serão ingeridos simultaneamente, entendemos que a fração correspondente a aproximadamente a metade do volume total será o suficiente para atingir os objetivos da contratação. Assim, para fins da presente contratação, foi estimada a quantidade correspondente a 12 (doze) Terabytes.

11.4. Para o CATSER 26972, correspondente aos serviços de instalação e parametrização/configuração da solução de software, foi prevista uma única execução do serviço. Assim, foi estimada a quantidade correspondente a 1 (uma)

unidade.

11.5. Já para o CATSER 27332, correspondente aos serviços de consultoria e operação assistida voltados para utilização da solução de software, foi estimado o seguinte quantitativo de serviços:

Atividade	Esforço em Horas	Quantidade	Total
Atualizar a solução	10	2	20
Restaurar o ambiente da solução para um estado operacional	9	2	18
Conectar/configurar a um ambiente de dados	6	2	12
Conectar/configurar a uma fonte de dados	4	52	208
Criar/configurar uma cópia virtualizada de dados	4	75	300
Exportar uma cópia de dados virtualizada para um banco de dados físico	11	6	66
Criar/configurar perfil de mascaramento/anonimização de dados	3	12	36
Criar/configurar rotina de mascaramento/anonimização de dados	4	6	24
Construir algoritmo de mascaramento/anonimização de dados	15	5	75
Desenvolver relatório sob encomenda	4	24	96
Replicar objetos de dados	2	6	12
Realizar configuração na solução	2	12	24
Corrigir problemas ou incidentes	8	24	192
Configuração de ambiente da solução para ser utilizada por usuários finais	8	6	48
Construir script de código personalizado	30	5	150
Criar interface personalizada para o usuário	15	5	75
Elaborar material de treinamento customizado	16	4	64
Executar treinamento customizado	16	4	64
Total			1.484

11.6. Assim, foi estimada a quantidade correspondente a 1.484 (mil quatrocentos e oitenta e quatro) horas.

12. DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

12.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada não necessitará disponibilizar materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1. São obrigações da Contratante:

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

13.1.2. 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;

13.1.3. 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;

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

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

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

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

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

13.1.6.3. 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

13.1.6.4. 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;

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

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

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

13.1.10. 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.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no 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:

14.1.1. 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;

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

14.1.3. 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, caso exigida no edital, ou

dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

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

14.1.5. 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.

14.1.6. 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;

14.1.7. 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;

14.1.8. 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;

14.1.9. 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;

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

14.1.11. 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;

14.1.12. 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;

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

14.1.14. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis 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;

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

14.1.16. 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;

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

14.1.17. 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;

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

14.1.19. 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;

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

14.1.21. 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;

14.1.22. Assegurar à Contratante:

14.1.22.1. 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;

14.1.22.2. 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;

14.1.23. 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.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

16. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

16.1. 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.

17. DO GERENCIAMENTO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

17.1. A Agência de Modernização da Gestão de Processos – AMGESP desempenhará as funções do Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços, cabendo-lhe a prática de todos os atos de controle e administração, inclusive:

17.1.1. Providenciar a assinatura da Ata de Registro de Preços e o encaminhamento de sua cópia aos órgãos ou entidades participantes;

17.1.2. Conduzir eventuais renegociações dos preços registrados e, em sendo o caso, revogar a Ata de Registro de Preços;

17.1.3. Aplicar, garantida a ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços;

17.1.4. Anuir à utilização da Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, por Órgão Não Participante;

17.1.5. Autorizar, excepcional e justificadamente, a prorrogação do prazo para o Órgão Não Participante efetivar a aquisição ou contratação solicitada, respeitado o prazo de vigência da Ata de Registro de Preços;

17.1.6. Formalizar o cancelamento do registro do fornecedor.

17.2. No gerenciamento da Ata de Registro de Preços, haverá prioridade de contratação dos serviços das cotas reservadas, ressalvados os casos em que a cota reservada for inadequada para atender às quantidades ou às condições do pedido,

justificadamente.

18. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

18.1. 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.

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

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

18.4. 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.

18.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o 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.

18.6. 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.

18.7. 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.

18.8. 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.

18.9. 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:

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

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

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

18.11. 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.

18.12. 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.

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

18.14. 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;

18.15. 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.

18.16. 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.

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

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

19. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

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

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

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

19.3.1. 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;

19.3.2. 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;

19.3.3. 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;

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

19.3.5. 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;

19.3.6. 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;

19.3.7. 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;

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

19.4. 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:

19.4.1. 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;

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

19.4.3. 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).

19.5. 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).

19.6. 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.

20. DO PAGAMENTO

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

20.1.1. 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.

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

20.3. 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.

20.4. 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:

20.4.1. O prazo de validade;

20.4.2. A data da emissão;

20.4.3. Os dados do contrato e da Contratante;

20.4.4. O período de prestação dos serviços;

20.4.5. O valor a pagar; e

20.4.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

20.5. 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.

20.6. 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:

20.6.1. Não produziu os resultados acordados;

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

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

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

20.8. 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.

20.8.1. 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.

20.9. 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.

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

20.10. 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.

20.11. 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.

20.12. 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.

20.12.1. 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.

20.13. 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.

20.14. 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.

21. DO REAJUSTE

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

21.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), do Instituto de

Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

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

21.8. O reajuste poderá ser realizado por apostilamento.

22. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

22.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de Contrato ou o aceite do instrumento equivalente, prestará garantia no valor correspondente a 3% (três 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.

22.1.1. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22.4.1. 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;

22.4.2. Seguro-garantia;

22.4.3. Fiança bancária.

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

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

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

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

22.9. 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.

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

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

22.12. Será considerada extinta a garantia:

22.12.1. 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;

22.12.2. 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.

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

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

23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

23.1.2. Não entregar a documentação exigida no edital;

23.1.3. Apresentar documentação falsa;

23.1.4. Causar o atraso na execução do objeto;

23.1.5. Não manter a proposta;

23.1.6. Falhar na execução do contrato;

23.1.7. Fraudar a execução do contrato;

23.1.8. Comportar-se de modo inidôneo;

23.1.9. Declarar informações falsas; e

23.1.10. Cometer fraude fiscal.

23.2. As sanções do subitem 21.1. 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.

23.3. 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:

23.3.1. 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

23.3.2. Multa.

23.4. 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.

23.5. 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.

23.5.1. 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.

23.6. 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.

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

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

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

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

Município de Maceió, 04 de novembro de 2022.

ANEXO I

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (OS)

1. Identificação da Ordem de Serviço

Nº da OS 000/0000	Data de Emissão 00/00/0000	Hora da Emissão 00:00	Mês de Referência 00/0000
Nome do Solicitante		Área do Solicitante	Ramal do Solicitante
Nome de quem recebeu		Data de Recebimento 00/00/0000	Hora de Recebimento 00:00

2. Identificação da Empresa CONTRATADA

Nome da Empresa:

CNPJ:	Inscrição Estadual:	
Endereço:		
Cidade:	UF:	
CEP:	Telefone:	Fax:

3. Informações sobre os serviços a serem realizados

Identificação do Serviço: <i>Descrever, de forma sumária, do escopo do serviço a ser prestado, registrando as informações relevantes para o seu entendimento e desenvolvimento dos trabalhos.</i>
Período de Execução do Serviço: <i>Informar a data de início e a data de término do serviço</i>

4. Responsável pela execução dos serviços

Nome do Responsável pela Execução (Contratada):
Nome do Responsável pela Demanda: (Órgão, Secretaria, Coordenação):
Autorizo a CONTRATADA a executar os serviços de manutenção preventiva, corretiva e demais atividades necessárias para a continuidade do funcionamento do equipamento em questão. Maceió, ____ de _____ de 20__. _____ Assinatura e carimbo do responsável

5. Encerramento da Ordem de Serviço

A análise da execução dos serviços permite concluir pelo encerramento da Ordem de Serviço, com as seguintes observações: <i>Serão faturados apenas os serviços efetivamente executados.</i> Maceió, ____ de _____ de ____. _____ Técnico da Contratada _____ Responsável pela Área Requisitante
--

6. Ciência e Assinatura do Fiscal do Contrato

Data:	Assinatura:
-------	-------------

TR - Pregão - Serviços Continuados Sem MDO Exclusiva



Documento assinado eletronicamente por **FABRICIO BITTENCOURT DIAS, Gerente** em 14/11/2022, às 14:08, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Joel Salgueiro Bem Neto, Assessor Técnico** em 14/11/2022, às 14:12, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Juliano Araújo Farias, Gerente** em 14/11/2022, às 14:20, 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 **15304388** e o código CRC **B5E2CBB9**.

Processo
nº E:41506.0000000534/2022

Revisão 05 SEI
ALAGOAS

SEI nº do Documento
15304388