**Ministério da Educação**

**Universidade Federal Fluminense**

**Pró-Reitoria de Administração**

**Coordenação de Licitação**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 112/2018/AD**

**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

1. DO OBJETO

Contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos e continuados na área de tecnologia da informação, com transferência de conhecimento, para suportar as atividades de desenvolvimento e operações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para um período de 12 meses de contrato, com possibilidades de prorrogação até 60 meses, e conforme especificações, quantitativos de 125.280 unidades de serviços técnicos (UST) anuais constantes deste instrumento e anexos, resumidos abaixo:

1.1 Serviços de suporte à infraestrutura e Data Center; 73.080 UST;

1.2 Serviços de suporte à operação de serviços de TIC; 12.528 UST;

1.3 Serviços de suporte à redes de computadores e conectividade; 10.440 UST;

1.4 Serviços de operações e monitoramento de soluções web; 14.416 UST;

1.5 Serviços de suporte de sistemas e novas tecnologias; 4.176 UST;

1.6 Serviços de apoio à gestão de TIC; 10.440 UST.

1. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com as Instruções Normativas MPOG nº 04/2014 e nº 05/2017, e demais dispositivos legais que norteiam a contratação de serviços de tecnologia da informação na Administração Pública Federal, abaixo:

* Lei nº 8.666/1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para contratos da Administração Pública e dá outras providências;
* [Portaria nº 20, de 14/06/2016 com](http://www.governancadeti.uff.br/sites/default/files/institucional/portaria_mp-sti_n-_20_de_14_de_junho_de_2016.pdf) novas orientações para contratação de soluções de TI na Administração Pública Federal.
* Instrução Normativa 02/2015, de 12/01/2015 que normatiza que o PDTI deverá estar alinhado à EGTIC e ao plano estratégico institucional e aprovado pelo Comitê de Tecnologia da Informação do órgão ou entidade.
* Instrução Normativa nº 05 de 25/05/ 2017 que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
* [Instrução Normativa n° 01/2010](http://www.governancadeti.uff.br/sites/default/files/institucional/instrucao_normativa_01_de_2010_-_compras_sustentaveis.pdf) que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal.
* [Estratégia de Governança Digital (EGD) 2016-2019](http://www.governancadeti.uff.br/sites/default/files/institucional/estrategia-de-governanca-digital.pdf), que define os objetivos estratégicos, metas e indicadores da Política de Governança Digital, estabelecida pelo Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016.
* Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2018-2022), aprovado na sessão ordinária do Conselho Universitário de 30/05/2018, e publicado no Boletim de Serviço nº 100, de 11/06/2018 com acesso em <http://pdi.sites.uff.br/>.
* Plano de Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2018-2020), alinhado ao PDI 2018-2022, para garantir a manutenção dos serviços de TIC da universidade, conforme Decisão do Conselho Universitário, nº 70/2018, pela aprovação em sua reunião de 31/10/2018.
* Política de Segurança da Informação (PSI), aprovada pela Portaria nº 57.200 de 21/09/2016, e publicada no Boletim de Serviço nº 166, de 26/09/2016 com acesso em <http://www.governancadeti.uff.br/sites/default/files/institucional/portaria_57200_politica_de_seguranca_de_informacao_bs166_26set2016.pdf>
* Norma de Serviço nº 662, de 12/09/2017, que estabelece procedimentos básicos para o funcionamento do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no âmbito da UFF.
* Norma de Serviço nº 665, de 18/12/2017, que estabelece procedimentos básicos para o funcionamento do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no âmbito da UFF e revoga a norma de serviço nº 662, de 12/09/2017.
* Norma de Serviço nº 666, de 18 de janeiro de 2018, que institui o Sistema Unificado de Compras e estabelece normas e rotinas para aquisição de bens e serviços no âmbito da Universidade Federal Fluminense.
* Norma de Serviço nº 669, de 13/07/2018 Estabelece critérios e procedimentos, no âmbito da Universidade Federal Fluminense – UFF para o acompanhamento da frequência dos servidores de que trata a Lei nº 11.091/2005sobre o controle de frequência.

A Universidade Federal Fluminense (UFF), com sede na cidade de Niterói foi criada pela Lei 3.848 de 18 de dezembro de 1960, instituída conforme a Lei n.º 3.958 de 13 de setembro de 1961, reestruturada nos termos do Decreto n.º 62.414, com seus 58 anos de existência, é uma entidade federal autárquica de regime especial, com autonomia didático-científica, administrativa, disciplinar, econômica e financeira. Suas atividades universitárias visam à integração entre ensino, pesquisa e extensão, e administração, através da coordenação das unidades universitárias, pró-reitorias, superintendências, demais órgãos de gestão, através do uso eficaz de seus recursos materiais, humanos, e de tecnologia da informação.

Segundo dados do PDI 2018-2022 a UFF é constituída por 42 unidades de ensino (25 institutos, 10 faculdades, 6 escolas, e 1 colégio de aplicação), que incluem 124 departamentos de ensino, 127 cursos de graduação presenciais e 6 cursos de graduação a distância oferecidos em 28 polos da Universidade Aberta do Brasil, no âmbito do CEDERJ. Na pós-graduação *stricto sensu* são 81 programas e 120 cursos, dos quais 42 de doutorado, 62 de mestrado acadêmico e 16 mestrados profissionais. A pós-graduação *lato sensu* apresenta 154 cursos de especialização e 45 programas de residência médica.

Hoje a UFF corresponde a uma população de 3.513 docentes ativos, sendo 80% doutores e 15% mestres; 4.246 servidores técnico-administrativos; 2.462 terceirizados, 43.350 discentes de graduação em que 32.602 cursam a graduação presencial e 10.748 a graduação a distância. Dados da pós-graduação de 2016 mostram que a UFF registrou 7.439 alunos de pós-graduação stricto sensu (2.620 no doutorado, 3.601 no mestrado acadêmico e 1.218 em mestrados profissionais). Na especialização registramos 191 médicos residentes e 14.538 alunos em especialização (presencial e à distância). Além disso, o Colégio Universitário Geraldo Reis (COLUNI) tem 390 alunos. No total, trata-se de uma comunidade universitária de mais de 75 mil pessoas.

Depois de uma expansão tão ambiciosa, a UFF redireciona o seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2018-2022) para um novo eixo central que passa a ser a “REORGANIZAÇÃO PÓS-EXPANSÃO”. Um pouco antes, em 2016, passa a contar com o Comitê de Governança Corporativa (Portaria nº 54.352 de 29/07/2015), com representação de diversas áreas da Administração Central, quando passou a priorizar as demandas de TI recebidas, com base nos critérios: Alinhamento Estratégico; Transversalidade e Impacto; Risco Jurídico; Risco de Perda Financeira; Qualidade da Informação; e Tempo de Entrega.

2.2 JUSTIFICATIVA

Para continuar desenvolvendo projetos e ações a universidade depende das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), que servem de suporte às suas atividades acadêmicas e administrativas. No contexto acadêmico, servem como instrumento de pesquisa, coleta e armazenamento da informação, meio de acesso e de difusão da informação, meio de comunicação intra e extramuros e, em especial, entre docentes, discentes, e técnicos. No contexto administrativo, atuam como instrumento de comunicação organizacional, automação e racionalização de processos administrativos e de gestão, proporcionando melhoria na qualidade das decisões tomadas, dando o apoio logístico para que a universidade possa ser ágil e eficiente no cumprimento de sua missão, conforme definido no PDI 2018-2022.

Manter os serviços continuados de tecnologia da informação e comunicação da STI para que a Universidade não sofra interrupção em seus processos e atividades operacionais nas áreas de ensino, pesquisa, extensão e administração é um desafio constante da administração da UFF. Principalmente, considerando sua distribuição geográfica, com demandas de TIC de sua sede, Niterói, e de outros municípios do estado do Rio de Janeiro. Adicionalmente, suas instalações em Niterói estão distribuídas por 18 imóveis distintos em vários bairros da cidade, envolvendo 3 campi e 15 unidades dispersas. É importante lembrar que desde 2009 a STI conta com contratos de prestação de serviços técnicos de TIC de natureza continuada, para a manutenção de suas tarefas operacionais de atendimento aos serviços que presta para toda a UFF.

Os serviços estão contemplados em projetos estruturantes, e definidos como estratégicos pela alta administração da UFF, para a área de TI, para os próximos três anos e integram o PDTIC recentemente encaminhado ao Gabinete do Reitor, já alinhado ao novo PDI 2018-2022, este recentemente aprovado pelo Conselho Universitário através da Decisão CUV 014/2018, publicada no Boletim de Serviço nº 100, de 11/06/2018. Além destes instrumentos, a STI recebe demandas sazonais sobre novas soluções em TIC, que integram o processo de gestão de demandas <http://www.sti.uff.br/processos-novo/governanca-ti/index.html#diagram/20d08e5d-ea56-4ecc-97e7-e56f789b4311> , e que podem ser solicitadas através de um formulário eletrônico em <http://demandas.sti.uff.br/> .

Esta contratação também se justifica em função da grave limitação observada ao longo dos anos no quantitativo de recursos humanos nos órgãos de TI das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) cujo plano de carreira está ligado ao Ministério da Educação. No caso da STI, estudos realizados desde 2012 e baseados na metodologia do Gartner Group (cujo contingente entre 5% a 7% dos servidores de uma Organização devem pertencer à área de TI) apontam para um déficit de 519 servidores a menos atuando na área de TI da Universidade.

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

O modelo desta contratação utiliza como padrão a Unidade de Serviço Técnico – UST, baseado em linha de produção focada em demanda por escopo, que corresponde ao esforço para a realização e conclusão das atividades definidas pela área técnica responsável, condicionados a pagamento por resultados e atendimento a níveis de serviços. Esta unidade já adotada por várias organizações da administração pública federal como CGU, INEP, CNPQ, AGU, BNDES, ANCINE e FUNASA, promove uma remuneração mais precisa dos serviços e incentiva a melhoria da produtividade, transferência de conhecimento, e a qualidade desejada pela Contratante, seja na realização de tarefas rotineiras, nas demandas emergenciais, ou por projetos. Cada atividade possui um esforço medido em UST em função da duração e complexidade estimadas para sua execução.

Os serviços a serem contratados num quantitativo de 125.280 UST incluem: Serviços de suporte à infraestrutura e Data Center (73.080 UST), Serviços de suporte à operação de serviços de TIC (12.528 UST), Serviços de suporte às redes de computadores e conectividade (10.440 UST), Serviços de operações e monitoramento de soluções web (14.616 UST), Serviços de suporte de sistemas e novas tecnologias (4.176 UST), e Serviços de apoio à gestão de TIC (10.440 UST). Os serviços serão contratados para manter a capacidade operacional da STI, necessária ao atendimento das tarefas operacionais demandadas pelos usuários e gestão da UFF, mas também considerando a ocorrência de demandas emergenciais e de novos projetos. A equipe alocada pela contratada deverá obedecer às normas, procedimentos e técnicas adotadas pela STI no atendimento de demandas, projetos e solicitações de mudanças que compreenderão, entre outras, atividades de controle de ativos do Datacenter da STI; requisição de mudanças em ambientes de redes, sistema de serviços em redes, telefonia e segurança da informação; atendimento de usuários (remoto e em campo); desenvolvimento de novas soluções e operação de sistemas computacionais administrativos e acadêmicos nas plataformas Delphi, Java e Rails; Suporte Técnico a Base de Dados e sistemas coorporativos da UFF; Confecção de projetos de conectividade, segurança da informação e serviços de redes (estruturas lógica e física como cabeamento estruturado, enlace de fibra ótica e wireless); Implementação da codificação de programas; execução de testes do sistema; Implementação do sistema em ambiente de produção; Desenvolvimento de relatórios e consultas; Desenvolvimento de sites, materiais gráficos, e aplicações multimídias interativas; Elaboração de documentação de sistemas; Treinamento de usuários de sistemas corporativos; Operação de transmissões de eventos via Internet, e videoconferências e web conferências; Elaboração de documentação para apoio ao planejamento estratégico; apoio técnico em gerenciamento de projetos e governança de TI; e Consultoria em melhoria da Gestão de Serviços.

As estimativas de esforço para utilização da UST basearam-se em série retirada do Contrato nº 23/2016, o primeiro em que utilizamos tal metodologia na UFF, valorados em função do quantitativo de horas por pontos de funções das categorias profissionais existentes anteriormente, transportadas para os seis itens de serviços definidos para a contratação. A partir de um quantitativo de 125.280 UST, efetuamos pesquisas salariais no mercado de tecnologia da informação visando atingir uma estimativa de valor para os serviços conforme a nova metodologia, já que definimos os perfis profissionais desejados para cada um dos itens de serviços.

Os principais serviços da STI podem ser verificados em <http://www.uff.br/servicos/sti> e relacionados às áreas de manutenção da rede UFF; segurança da informação, desenvolvimento e operação de sistemas de informações, central de atendimento, e-mails, bases de dados, portais, videoconferência, rede de telefonia, e operações mobile, resumidos pelos dados abaixo, referentes ao mês de março de 2018:

|  |
| --- |
| 1. 1.881.724 declarações online geradas pelo sistema acadêmico
 |
| 1. 17.355 atendimentos realizados / ano
 |
| 1. Aproximadamente 14.000 estações de trabalho
 |
| 1. 1200 Km de cabeamento de rede
 |
| 1. 85 sistemas em utilização/operação
2. Administração de 2.400 sites
 |
| 1. 35 milhões de emails / ano
 |
| 1. 16 milhões de ligações / ano
 |
| 1. 100.295 Carteirinhas UFF emitidas, sendo 44.044 ativas
 |
| 1. Aproximadamente 1.500 viagens / dia no Sistema RioCard
 |
| 1. Aproximadamente 533 ataques por / dia = (194.545 / ano)
 |
| 1. Aproximadamente 75.000 clientes
2. Processos abertos e tramitando no Sistema SEI – 3.704
3. Notificações de docentes junto ao Conexão UFF – 31.688
 |

A restrição orçamentária observada a partir de 2015 e o aumento das demandas por novos serviços fez a STI investir mais na melhoria de suas práticas gerenciais, fortalecendo sua governança interna, acompanhando a melhoria da capacidade gerencial que ocorria na UFF, através da criação de diversos grupos de trabalho com envolvimento pró-ativo de integrantes da alta administração da UFF, que sempre demandam soluções de TI como os abaixo citados:

1. Comitê de Tecnologia da Informação, para elaborar e aprovar o PDTIC, estabelecer políticas e diretrizes, e definir normas de uso dos recursos computacionais da Universidade **(**Portaria nº 60.122 de 8 de novembro de 2017**).**
2. Comitê de Governança Corporativa da UFF, para alinhar interesses e contribuir para a modernização e o sucesso da gestão, no cumprimento da missão da Universidade (Portaria 54.352 de 29/07/2015).
3. Grupo de Trabalho para propor política de compras centralizadas (DTS PROPLAN, nº 01, de 22/07/2015).
4. Comitê de Gestão da Informação, para estabelecer políticas, diretrizes, e definir normas para gestão e uso dos recursos informacionais e documentais da Universidade (Portaria n.º 56.162 de 28/04/2016).
5. Comissão Técnica, com a atribuição de assessorar o dirigente máximo da UFF no atendimento às demandas dos Órgãos de Controle (Portaria n.º 54.500 de 25/08/2015).
6. Comissão de implantação do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, no âmbito da UFF, com responsabilidade pela execução e acompanhamento do Plano de Gerenciamento do Projeto (Portaria nº 58.196 de 23/02/2017).
7. Comitê de Governança Digital, criado para definir o plano de integração da UFF à Plataforma de Cidadania Digital, conforme determinado no DECRETO nº 8.936, de 19/12/2016 (Portaria n.º 58.493 de 6/04/ 2017).
8. Comissão de Dados Abertos da UFF, responsável pela gestão da transparência e dos dados abertos da UFF (Portaria nº 58.200 de 6/03/2017);

É importante ressaltar que a gestão das soluções de tecnologia da informação e comunicação da Universidade é centralizada na STI, vindo de encontro à sua missão abaixo definida:

* Realizar a gestão de infraestrutura de hardware e software na Universidade, além de planejar, elaborar e aplicar a política de soluções de TIC da universidade.
* Pesquisar, desenvolver, executar e participar de projetos de tecnologia de informação e comunicação, e serviços de informática, nos campi da UFF, em parcerias com órgãos governamentais, com a captação de recursos através de projetos de inovação, consultoria e serviços em TI.

A complexidade dos serviços produzidos pela UFF, para a produção de conhecimento e apoio às ações sociais, ambientais e culturais, que definem requisitos que a solução de tecnologia da informação deve atender, para respeitar necessidades específicas da universidade em relação à sociedade, leva a STI a envidar esforços para a adequação às normas e solicitações dos órgãos reguladores. A estrutura da universidade, e sua diversidade geográfica, influencia um dispêndio extra de energia e integração por parte do grupo operacional do serviço, sendo um fator que justifica e favorece a relação da UFF com apenas uma solução de contratação, abrangente e integrada.

1. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os serviços de tecnologia da informação lidam com produtos intangíveis, de complexa aferição e verificação, existindo a necessidade de equipes com profissionais que atuem na prestação de diferentes tipos de serviços. Tais profissionais, respeitando a alocação determinada pela STI, podem trazer resultados financeiramente menos custosos, uma vez que podem atuar em mais de um serviço ou projeto, simultaneamente.

O modelo ora proposto, resumido no quadro abaixo, reflete essa necessidade, respeitando a horizontalidade e heterogeneidade das equipes dos projetos. Toda demanda dos clientes da STI gera a necessidade de equipes compostas por diferentes papéis e diferentes competências. Os serviços foram identificados com base no processo de desenvolvimento das áreas funcionais da STI e do mapeamento de atividades de rotina gerenciadas pela STI na UFF, expressas no ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS. Destacamos que o modelo não se caracteriza como alocação de posto de trabalho, e sim prestação de serviço através da execução de atividades previamente definidas.

| **RESUMO DOS PRINCIPAIS REQUISITOS** |
| --- |
| **Id** | **Requisitos** | **Envolvidos** |
| **1.** | Desenvolver e manter demandas de Infraestrutura previstas no anexo IV do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação para o período de 2018 a 2020 em <http://www.governancadeti.uff.br/?q=noticias/pdtic-2018-2020>.  | STI |
| ***2.*** | Desenvolver e manter demandas de Operações de sistemas previstas no anexo IV do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação para o período de 2018 a 2020 em <http://www.governancadeti.uff.br/?q=noticias/pdtic-2018-2020>. | STI – PROGEPE – PROPPI – PROPLAN – UFF – GAR – PROGRAD |
| ***3.*** | Desenvolver e manter demandas de Governança de TI previstas no anexo IV do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação para o período de 2018 a 2020 em <http://www.governancadeti.uff.br/?q=noticias/pdtic-2018-2020>. | STI – UFF |
| **4.** | Unidade de Serviço Técnico para manter o desenvolvimento, e operação das áreas funcionais da STI | STI – UFF |

| **Demandas dos Potenciais Gestores** |
| --- |
| **1.** | Definição de indicadores de qualidade para os clientes que utilizam os serviços contratados |
| **5.** | Desenvolvimento e implantação de todos os sistemas legados (plataforma NX) |
| **6.** | Desenvolvimento e implantação do novo SIORG |
| **7.** | Implantação do SEI em toda a UFF  |
| **8.** | Implantação do Plano de Dados Abertos até 2020 |
| **9.** | Integração da UFF à Plataforma de Governança Digital |
| **10.** | Implantação de novas funcionalidades de aplicações mobile para alunos e servidores |
| **11.** | Automação e acompanhamento do cronograma de metas do PDI 2018-2022  |
| **12.** | Disseminação do conhecimento de gestão de serviços (ITIL, ISO 20000) à STI |

As estimativas de esforço basearam-se em série histórica do contrato anterior, sendo valorados em função de sua complexidade, para a qual foram criados níveis proporcionais de esforços, bem como do perfil profissional necessário à sua consecução, garantindo uma justa remuneração pelos serviços prestados. Nisto, os níveis de esforços e sua valoração em UST levaram em conta os seguintes critérios: a) a dificuldade operacional; b) a quantidade de documentação decorrente; c) as características técnicas; d) a especialização profissional necessária no negócio; e) os tipos de ferramentas operacionais e de tecnologia empregadas.

A CONTRATADA será responsável pela prestação dos serviços solicitados nas Ordens de Serviços, no prazo e na qualidade exigidos pela STI, a partir de documento de solicitação de demandas a ser apresentado pela equipe da STI quando do início das atividades contratuais. Para a execução dos serviços a CONTRATADA deverá utilizar pessoal técnico qualificado de acordo com os perfis definidos e nos quantitativos adequados ao volume de demandas da STI.

Para fins de cálculo do quantitativo mínimo de esforço necessário para apoiar as atividades de desenvolvimento e sustentação de sistemas bem como o suporte às demandas operacionais da STI, foi elaborado o “Quadro 01 - Previsão para a contratação de serviços”, a seguir, que apresenta uma projeção do quantitativo em UST e horas, a serem demandados em função das atividades e dos perfis profissionais conforme ANEXO V – PERFIS PROFISSIONAIS, necessários a execução dos serviços objetos deste termo de referência, onde estamos prevendo a contratação de serviços, correspondente a 125.280 UST:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Itens | Serviços | UST Projetado 12 meses |
|  | Serviços de suporte à infraestrutura e Data Center | 73.080 |
|  | Serviços de suporte à operação de serviços de TIC | 12.528 |
|  | Serviços de suporte à redes de computadores e conectividade | 10.440 |
|  | Serviços de operações e monitoramento de soluções web | 14.616 |
|  | Serviços de suporte de sistemas e novas tecnologias | 4.176 |
|  | Serviços de apoio à gestão de TIC | 10.440 |
|  | Valor Total Ano | 125.280 |

A STI, para efeito de pagamento, contabilizará tão somente os serviços constantes na Ordem de Serviço, devidamente entregues e homologados. A Ordem de Serviço deverá considerar as atividades que são pertinentes a cada serviço demandado e sua medida em UST. Os serviços objeto desta contratação serão demandados à CONTRATADA a cada trimestre, pela equipe da alta gestão da STI, a partir de oficialização das demandas definidas pelas áreas funcionais da STI. Estas demandas resultam de análise interna da STI, e seu alinhamento ao PDI 2018-2022, e PDTIC 2018-2020. Esclarecemos que as UST acima projetadas poderão não ser contratadas em sua totalidade, e sim por demanda através de Ordem de Serviço.

As atividades relacionadas ao objeto contratual estão descritas no ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS. Outras atividades poderão ser adicionadas e/ou removidas do Catálogo de Serviços durante a vigência do contrato em virtude de mudanças nos processos de negócio da STI e mediante anuência da CONTRATADA. As novas atividades, depois de incluídas no Catálogo, integrarão o Contrato automaticamente, observados os valores unitário e global ofertados pela CONTRATADA em sua Proposta. As atividades descritas no ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS, também poderão ser atualizadas pela CONTRATANTE, mediante anuência da CONTRATADA, em virtude de redimensionamento de serviço ou alteração de descrição da atividade. As alterações serão válidas imediatamente com o novo Catálogo de Serviços e comunicadas à CONTRATADA.

Para toda Ordem de Serviço aberta e recebida, a CONTRATADA designará um profissional, que poderá ser o preposto, para atuar como responsável por ela, com as seguintes responsabilidades: a) Gerenciar a execução da ordem de serviço com o objetivo de garantir a execução dos mesmos, dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade; b) Atuar, juntamente com a equipe da STI, na solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio.

1. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Os serviços a serem executados estão contemplados no ANEXO III – DOCUMENTO DE FORMULAÇÃO DA DEMANDA e devem estar em alinhamento aos projetos estruturantes definidos pela alta administração da UFF para os próximos três anos no PDTIC 2018-2020, e com o PDI vigente para 2018-2022.

Os serviços devem ser executados de acordo com as atividades presentes no ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS, ligados aos seis grupos de serviços mencionados neste termo de referência, necessários ao atendimento de tarefas operacionais demandadas pelos usuários da UFF, conforme especificações, quantitativos e prazos constantes deste instrumento. A equipe alocada pela CONTRATADA deverá obedecer às normas, procedimentos e técnicas adotadas pela STI, como os requisitos abaixo:

* Ser proativa e indicar a substituição de equipamentos do Data Center e sua reestruturação elétrica, envolvendo rede de dados, alimentação (gerador), e refrigeração em um ambiente com 65 servidores, 2 equipamentos de segurança, 15 switches e 125 máquinas virtuais para garantir a operação dos serviços de TI da UFF sob a gestão da STI como: acesso à Internet, serviços de rede (www, e-mail, Proxy Capes, FTP, Portal UFF, Banco de Dados, etc.), numa estrutura de, aproximadamente, 2.000 sites na web, e 6.000 contas de e-mail.
* Zelar pela guarda, integridade e backup de dados acadêmicos e administrativos (ORACLE, e MYSQL, numa capacidade de 3,5 TB ao mês) para 85 sistemas computacionais internos (em DELPHI, JAVA e RAILS), e externos do governo federal como o SIAPE, SIAFI, SCDP, Compras Governamentais, Dados Abertos, e Governança Digital, dentro de suas competências.
* Atuar de forma proativa quando da ocorrência de incidentes que gerem impactos nos serviços da UFF, realizando análise de causa raiz e solução dos incidentes de forma segura.
* Atender às requisições de mudanças em ambientes de redes, sistema de serviços em redes, telefonia e segurança da informação (preventiva e reativa), previamente agendadas com a STI;
* Zelar pelo padrão de qualidade dos serviços de suporte à rede de computadores da UFF (com 460 switches, 370 roteadores e 5 servidores computacionais, localizados nos campi da UFF) e à internet com uma maior conectividade e acesso aos usuários da UFF (expansão de 500 pontos da rede física) e 1.500 pontos da rede WIFI, inclusive ambientes de salas de videoconferências.
* Garantir a manutenção dos sistemas e infraestrutura da UFF, e participar de estudo e aplicação de soluções de integração e inovação, visando a manutenibilidade dos ativos de TI e o alinhamento das tecnologias ao negócio.
* Prestar apoio técnico à Governança de TI através da participação em respostas a demandas de órgãos superiores do governo federal sobre contratações e gestão de TI, bem como incentivar a utilização de boas práticas de sucesso em nível mundial entre as quais, COBIT, ITIL, PMBOK, BSC, BPMN, e SCRUM, hoje adotadas pela STI.
* Prestar apoio técnico aos principais processos de governança de TI como a revisão anual do PDTIC; gerenciamento do portfólio de projetos e de serviços; definição e elaboração de políticas e normas de TI; acompanhamento mensal de métricas e indicadores; e acompanhamento da Central de Atendimento.
* Prestar apoio técnico ao processamento dos subsistemas de recursos humanos como cálculo de horas; carga dos afastamentos; fechamentos dos sistemas de frequência e avaliação de desempenho; ficha histórico-financeira; carga da fita espelho para processamento mensal da folha de pagamento; geração de dados de discentes e docentes para o Censo do INEP.
* Prestar apoio técnico ao processamento dos subsistemas acadêmico de graduação e pós-graduação como lançamento de notas; quadro de horários; inscrição em disciplinas on line; processamento da inscrição em disciplinas; vinculação do aluno ao currículo; ajustes semestrais da graduação; geração de carga de dados dos cursos EAD da plataforma CEDERJ para a base de dados UFF; e geração de dados de alunos de graduação para o Censo do INEP.
* Prestar apoio técnico ao processamento dos subsistemas do relatório anual de docentes com controle e atualização da produção científica dos docentes com importação e exportação com o sistema Lattes.
* Garantir sigilo, integridade e guarda dos dados institucionais acadêmicos e administrativos e sua integração de com sistemas externos do governo federal.

Caberá à CONTRATADA a transferência de conhecimento para a STI com informações relevantes e necessárias sobre os serviços prestados, visando alcançar os níveis de qualidade esperados.

A execução dos serviços se dará nas dependências da UFF em Niterói ou em municípios onde mantém uma de suas unidades/setores no Estado do Rio de Janeiro, em posições de trabalho definidas pela Superintendência de Tecnologia de Informação, devendo os recursos alocados obedecer aos horários de trabalho da instituição. Excepcionalmente, por necessidade do serviço, a STI poderá solicitar a execução de atividades em dias e horários distintos, incluindo sábados, domingos e feriados, sendo a necessidade comunicada formalmente com antecedência de 5 dias úteis à CONTRATADA, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE. A execução de atividades em dias e horários distintos dos estabelecidos não ensejará o aumento das UST relativas à Ordem de Serviço.

* 1. DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

Os serviços devem ser executados levando-se em consideração o ambiente tecnológico da UFF discriminado no documento ANEXO IV - AMBIENTE TECNOLÓGICO. Os quantitativos apresentados no anexo servem para que as organizações tenham uma ideia da ordem de grandeza de nosso parque computacional. Maiores detalhes somente serão divulgados para a licitante vencedora.

* 1. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

A CONTRATADA deverá alocar recursos com conhecimento e capacitação técnica, necessários à prestação dos serviços para cada um dos seis itens contratados. Os perfis profissionais desejados estão relacionados no ANEXO V - PERFIS PROFISSIONAIS, com base na definição das categorias profissionais que julgamos necessárias ao cumprimento dos serviços, consultadas junto a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO). Para cada Ordem de Serviço recebida, a CONTRATADA deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os cronogramas, entregando produtos nos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da STI ou por ela indicados.

Caberá à STI disponibilizar a documentação de apoio às atividades de desenvolvimento e sustentação de sistemas, bem como suporte às demandas operacionais. A elaboração de documentação referente aos serviços realizados é obrigatória e sem custo adicional à UFF e devem estar em conformidade com o escopo da Ordem de Serviço. No caso de alteração de padrões ou metodologias, a CONTRATADA se obriga a adaptar-se, no prazo máximo de 15 dias corridos, a partir da comunicação formal pela UFF.

* 1. DINÂMICA DOS SERVIÇOS OBJETO DESTA CONTRATAÇÃO

Os serviços deverão ser operados pela CONTRATADA atendendo respectivos prazos e atividades que integram o ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS, e ANEXO III – DOCUMENTO DE FORMULAÇÃO DA DEMANDA, com solicitações que podem ter as seguintes classificações:

1. Demanda – para atividades rotineiras de sustentação do ambiente informacional da UFF.
2. Emergencial – para atividades solicitadas ad hoc, cuja execução imediata é fundamental para manter a segurança e estabilidade do ambiente informacional ou por necessidade estratégica da UFF.
3. Projeto – para atividades associadas a um projeto de manutenção ou desenvolvimento de sistemas. Por definição um projeto possui início e fim bem definidos e produz entregas únicas para a área demandante.
	1. O SERVIÇO CLASSIFICADO COMO DEMANDA
4. Diariamente, o preposto da CONTRATADA distribuirá as demandas abertas entre os recursos disponíveis e verificará sua realização sob os aspectos de prazo e qualidade, encaminhando-as, em seguida, para homologação do usuário requisitante.
5. A CONTRATADA terá, no máximo, 24 horas para alocar os recursos necessários (nos perfis e nas quantidades necessárias) para atender na qualidade e no prazo definidos às demandas solicitadas.
6. Após a prestação dos serviços pela CONTRATADA, estes serviços serão avaliados pelo grupo de governança de TI da STI no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do início da conclusão do serviço. A avaliação irá englobar o cumprimento dos requisitos de prazo e qualidade. O usuário requisitante, então, dará seu Aceite ou Rejeite na forma eletrônica. No caso de Rejeite, este deverá listar as não conformidades encontradas.
7. Caso exista alguma não conformidade, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários de imediato, após a comunicação da CONTRATANTE.
8. Nas situações em que o prazo de atendimento seja descumprido e um chamado apresente não conformidades pendentes de resolução pela CONTRATADA e apontadas pelo usuário solicitante do serviço, além das penalidades de não atendimento no prazo, a CONTRATADA arcará com as penalidades de rejeite dos serviços por questões de qualidade.
9. Mensalmente, o preposto deverá emitir o Relatório de Serviços Executados, em modelo definido pela CONTRATANTE, contendo a situação dos serviços solicitados naquele mês, o requisitante da demanda, as atividades associadas, o relato dos problemas ocorridos durante a sua execução, e encaminhá-los para avaliação do grupo de governança de TI da STI que, posteriormente, o encaminhará ao fiscal do contrato. O Fiscal do contrato revisará o Relatório de Serviços Executados entregue, e imediatamente encerrará a OS para liberação do pagamento.
	1. O SERVIÇO CLASSIFICADO COMO EMERGENCIAL
10. Os serviços referentes às demandas emergenciais (atividades solicitadas ad hoc, com execução imediata) serão tratados diretamente pela CONTRATANTE junto ao preposto da CONTRATADA.
11. O prazo de atendimento de uma demanda emergencial é imediato, e salvo em casos pontuais e acordados é de no máximo 1 dia útil. Deverá contar com a anuência do grupo de governança de TI da STI, e do fiscal técnico do contrato. O preposto da CONTRATADA distribuirá a demanda imediatamente para um recurso disponível e verificará a realização das mesmas sob os aspectos de prazo e qualidade. Seguir os mesmo procedimentos descritos no subitem 5.4 (letras c, d, e, f).
	1. O SERVIÇO CLASSIFICADO COMO PROJETO
12. Trimestralmente, a CONTRATANTE deverá apurar suas necessidades de serviço de apoio técnico aos projetos da STI, em andamento, e em novos projetos que serão iniciados naquele mês, junto aos líderes de projetos na STI. Os líderes de projeto identificarão os serviços e os perfis profissionais necessários a serem alocados para cada Ordem de Serviço do projeto de sua responsabilidade, com prazo de atendimento trimestral pela CONTRATADA a ser cumprido para cada um dos serviços solicitados. O preposto da CONTRATADA distribuirá as atividades entre os recursos disponíveis até o primeiro dia útil antes de iniciar o mês e verificará a realização das mesmas sob os aspectos de prazo e qualidade.
13. Após a prestação dos serviços pela CONTRATADA, estes serviços serão avaliados pelo grupo de governança de TI da STI, e atestadas no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do início da conclusão do serviço. A avaliação irá englobar o cumprimento dos requisitos do projeto, o prazo e a qualidade. O usuário requisitante, então, dará seu Aceite ou Rejeite na forma eletrônica. No caso de Rejeite, este deverá listar as não conformidades encontradas. Caso exista alguma não conformidade, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários de imediato, após a comunicação da CONTRATANTE. Seguir o mesmo procedimento descrito no subitem 5.4 (letra f).
14. Os líderes do projeto também verificarão se os serviços realizados foram entregues no prazo acordado e determinarão aqueles que não cumpriram o prazo de atendimento e que impactarão no indicador de prazo de atendimento a ser auferido.

A CONTRATADA, juntamente com a STI, sete dias úteis antes de iniciar o mês, deverá elaborar um Plano de Trabalho de Alocação Trimestral especificando todas as atividades, perfis profissionais, recursos, UST e projetos associados, para atendimento das OS emitidas pela CONTRATANTE. A STI revisará e aprovará formalmente o Plano de Trabalho de Alocação Trimestral, onde eventuais ajustes poderão ser realizados, observando um prazo máximo de até quatro dias úteis antes de iniciar o mês. As atividades propostas no Plano de Trabalho de Alocação Mensal deverão estar em conformidade com o ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

O fiscal do contrato deverá conferir se as Ordens de Serviço emitidas correspondem com as atividades constantes do Plano de Trabalho de Alocação Trimestral até o segundo dia útil antes de iniciar o mês. O preposto da CONTRATADA distribuirá as atividades entre os seus recursos profissionais disponíveis e capacitados para tal, até o primeiro dia útil antes de iniciar o mês e acompanhará a realização das mesmas sob os aspectos de prazo e qualidade. Os profissionais alocados pela CONTRATADA devem possuir os conhecimentos discriminados no ANEXO V - PERFIS PROFISSIONAIS, conforme o grupo de serviços contratados.

Ao final do mês, o preposto da CONTRATADA deverá emitir o Relatório de Serviços Executados, contendo a situação dos serviços solicitados naquele mês, o identificador do projeto, as atividades associadas, as UST entregues e as UST pendentes de homologação, o relato dos problemas ocorridos durante a sua execução, e encaminhá-los para avaliação do fiscal do contrato.

O Fiscal do contrato revisará o Relatório e atualizará a Ordem de Serviço se houver alguma mudança de escopo ou de atividades no decorrer daquele mês em comparação com o Plano de Trabalho de Alocação Trimestral previamente aprovado. A cada mês o Fiscal do contrato encerrará a Ordem de Serviço correspondente para aqueles serviços contratados liberando o pagamento somente para as atividades entregues e aprovadas pelo Grupo de Governança de TI da STI.

1. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

O acompanhamento e a fiscalização dos serviços contratados serão realizados por membros da administração da STI, da administração da UFF, e CONTRATADA especialmente designados, com as seguintes funções:

1. Um Gestor de Contrato – servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado pela autoridade competente da UFF. A ele caberá encaminhar o encaminhamento de documentação pertinente ao setor de contratos para formalização de procedimentos diversos sobre prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros. Deve manter o histórico de gerenciamento do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato.
2. Um Fiscal Técnico - servidor representante da área de tecnologia da informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato. Cabe ao fiscal técnico avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo, e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho do ato convocatório.
3. Um Fiscal Administrativo - servidor representante da área administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. Cabe ao fiscal administrativo verificação de aderência aos termos contratuais; verificar a manutenção das condições classificatórias (pontuação e habilitação técnica); verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.
4. Um Preposto – representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. Cabe ao preposto participar da iniciação contratual, encaminhar as Ordens de Serviço, acompanhar e monitorar sua execução garantindo que sejam atendidos no prazo e na qualidade exigida, atuar na transição contratual e encerramento do contrato.
	1. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO;

Para efeitos de cálculo de pagamento de cada OS emitida e concluída, será utilizada a fórmula abaixo, no que se refere aos serviços do tipo demanda e/ou emergenciais:

1. OS de Serviços do tipo - Demanda e/ou Emergencial

 Valor OS = Valor\_UST x Total\_UST, onde:

* Valor\_OS = valor total em reais da ordem de serviço
* Valor\_UST = corresponderá ao valor em reais da proposta vencedora; e
* Total\_UST = somatório das quantidades de Unidades de Serviço Técnico concluídas da ordem de serviço.

A ordem de serviços será aberta trimestralmente e/ou emergencialmente, e englobará os serviços rotineiros e emergenciais, para cada serviço a ser iniciado.

O Sistema de OS será submetido à avaliação e homologação da equipe técnica da STI e da CONTRATADA. A STI dispõe do sistema computacional (Sistema de Gestão Integrada - STI) para cadastramento e acompanhamento das Ordens de Serviços, com as seguintes características:

* O acesso às informações protegido por senha e conexão segura.
* O sistema permite que a STI solicite demandas à CONTRATADA, que irá receber comunicação para que possa aceitar ou rejeitar as demandas.
* Os chamados pendentes de homologação pelo CONTRATANTE acima de cinco dias úteis deverão ser encerrados automaticamente pelo sistema.
* O sistema deverá manter, para cada ordem de serviço: identificação do projeto ou demanda, data e hora de abertura do chamado, início e término do atendimento, identificação e resolução do escopo, documentação da solução, status, recursos alocados e outras informações pertinentes.
* O sistema deverá ter funcionalidade de consulta consolidada e detalhada das informações.
* O sistema deverá mostrar o quadro de alocação dos recursos por projeto e demanda.
* O sistema será capaz de emitir relatórios diários e/ou mensais para o controle das solicitações abertas e encaminhadas pela CONTRATANTE.
* O sistema garante que os níveis de serviços de atendimento sejam monitorados, de forma que o tempo de atendimento de uma solicitação comece a ser contado a partir do envio da mesma pelo usuário solicitante e seja finalizado no momento de fechamento da solicitação no sistema.
	1. MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará a alocação dos recursos e o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o andamento das atividades ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à UFF. Os serviços serão passados pela STI, sob demanda, mediante abertura de Ordem de Serviço (OS) por parte do fiscal técnico, através do Sistema de Gestão Integrada – STI.

A STI somente pagará à CONTRATADA as atividades efetivamente entregues e homologadas a cada mês, de acordo com os procedimentos de medição estabelecidos neste documento, não sendo devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos.

O Fiscal do contrato deverá apurar através da ferramenta de acompanhamento de Ordem de Serviço os níveis de serviço de demandas do mês. No caso da STI detectar falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser corrigidos sem qualquer ônus para a UFF, mesmo que o problema seja detectado após a homologação do usuário requisitante, se o serviço estiver dentro do prazo de garantia contratual. Nos casos em que a Ordem de Serviço seja cancelada por solicitação da STI, o trabalho já executado até aquele momento deverá ser medido e pago pela UFF. O não cumprimento dos prazos e dos critérios de qualidade determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Termo de Referência e no Contrato. Demandas emergenciais serão tratadas, diretamente pela CONTRATANTE, junto ao preposto da CONTRATADA. A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, mediante abertura de Ordem de Serviço (OS) por parte do fiscal técnico, em conformidade com as necessidades da STI ao longo da contratação.

Demandas que possuam atividades não descritas no catálogo de serviços deverão ser objeto de análise pela STI, que utilizará, inicialmente, o critério de similaridade com outros serviços. Caso se verifique a necessidade de atualização do catálogo, a nova atividade deverá ser estimada e compor uma base de dados para, por apostilamento contratual, complementar o catálogo de serviços.

Todos os serviços realizados, independentemente de sua classificação, terão uma garantia de até 6 (seis) meses. Caso algum serviço concluído e dentro do prazo de 6 (seis) meses de garantia, tenha constatado uma não conformidade, o respectivo chamado será reaberto, com prazo de atendimento imediato e sem ensejar efeitos remuneratórios. Tal serviço, por ter apresentado uma não conformidade, também acarretará impacto no cálculo do indicador de qualidade na OS do mês em que foi reaberto.

O objeto deste Termo de Referência estará sujeito ao mais amplo e rigoroso acompanhamento da UFF e/ou de empresa de auditoria por ela designada, a qualquer hora, em todas as áreas abrangidas pelos serviços contratados, obrigando a CONTRATADA a prestar todos os esclarecimentos necessários que forem solicitados sem que isso incorra em qualquer custo para a UFF.

Caso sejam verificadas inconsistências entre o resultado apresentado pela CONTRATADA e o apurado pela STI e/ou empresa por ela designada, serão aplicadas as glosas e/ou sanções administrativas previstas no contrato, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei nº 8.666/93 e demais instrumentos legais e infralegais.

Os membros da equipe de gestão de contratos promoverão o registro das ocorrências verificadas, durante a execução do contrato adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666/93.

A atuação dos membros da equipe de gestão de contratos não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, que não implicarão corresponsabilidade da UFF.

À UFF fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes deste Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas contratuais acordadas, e demais normativas técnicas e administrativas da STI.

* 1. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos de serviços estabelecidos, definidos pelas áreas funcionais da STI, e apresentados ao preposto da CONTRATADA, quando do início do contrato. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos, com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

A adoção de nível mínimo de serviço vinculado às ordens de serviço tem como foco definir claramente os produtos, prazos, padrões de qualidade, responsabilidades das partes e garantir a identificação de problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas. Os níveis mínimos de serviços são critérios para aferir e avaliar os diversos produtos relacionados aos serviços contratados. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas, por entendimento entre as partes, e onde não serão aplicadas sanções ou penalidades quando do não cumprimento dos níveis de serviço.

Além dos aceites realizados nas ordens de serviços pelas unidades requisitantes, a CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar ou comandar a aferição e a avaliação dos serviços prestados. Os resultados serão apresentados por meio de relatório técnico. Constarão desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.

Para efeito de aferição da qualidade dos serviços prestados serão seguidos os padrões mínimos estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) definidos pelas áreas da STI. O IMR descreve a forma de medição e controle dos serviços executados pela CONTRATADA durante o período de vigência do contrato, assim como a definição dos índices de medição dos serviços desejados e penalidades, e apresentados na tabela abaixo:

| **Processo: 23069.041945/2018-20** |
| --- |
| **Objeto:** | Contratação de serviços técnicos contínuos na área de tecnologia da informação |

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador 1** | Planos de Trabalho entregues |
| **Finalidade** | Verificar se o prazo acordado para a entrega do Plano de Trabalho foi cumprido |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Unidade de medida**  | Percentual (%) |
| **Como medir** | No primeiro dia útil após a execução dos serviços, verificar se os Planos de Trabalho foram entregues conforme previsto em contrato.Considera-se como atrasado o Plano de Trabalho entregue em prazo igual ou superior a 6 (seis) dias úteis do mês em que seria executado.  |
| **Limite Aceito** | No mínimo 90% dos Planos de Trabalho entregues sem atraso |
| **Observações:** | Este indicador se aplica para atraso na entrega de até 10 (dez) dias úteis. A partir do décimo primeiro dia incidirão as penalidades previstas na “Cláusula de Sanções Administrativas”.Planos de Trabalho não aceitos quanto a qualidade, não serão aceitos para fins de cálculo deste indicador.Planos de trabalho entregues e com solicitação de complementação ou alteração serão considerados como entregues, desde que os ajustes sejam apresentados em até 2 (dois) dias úteis de sua solicitação, caso contrário serão considerados como em atraso.  |
| **Como Calcular** | I**ND\_PLAN\_TRAB = (TPT\_EP - TPT\_CA) / TPT\_EP** TPT\_CA = Total de planos de trabalho entregues com atraso TPT\_EP = Total de planos de trabalho entregues no período |
| **Nível máximo Esperado** | **Nível mínimo Aceitável** | **Ocorrências** | **Redutor no Pagamento da Fatura** |
| 100% | 90% | >= 90 | 0% |
| >= 80 e < 90 | 6% |
| >=70 e < 80 | 10% |
| >=60 e < 70 | 20% |
| < 60 | 30% |

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador 2** | Ordens de Serviços concluídas sem atraso |
| **Finalidade** | Verificar se o prazo acordado para a conclusão dos serviços foi cumprido |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Unidade de medida**  | Percentual (%) |
| **Como medir** | No primeiro dia útil do mês seguinte, após a execução dos serviços, verificar se todos os serviços da OS foram concluídos e entregues conforme previsto. |
| **Limite Aceito** | No mínimo 95% dos serviços concluídos entregues sem atraso |
| **Como Calcular** | **IND\_OS\_OK = (T\_UST\_C\_OS - T\_UST\_C\_OS\_CA) / T\_UST\_C\_OS** T\_UST\_C\_OS = Total de UST concluidas na OS  T\_UST\_C\_OS\_CA = Total de UST concluídas na OS com atraso  |
| **Nível máximo Esperado** | **Nível mínimo Aceitável** | **Ocorrências** | **Redutor no Pagamento da Fatura** |
| 100% | 95% | >= 95 | 0% |
| >= 85 e < 95 | 6% |
| >=80 e < 85 | 10% |
| >=70 e < 80 | 20% |
| <= 70 | 30% |

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador 3** | Aceite de Serviços |
| **Finalidade** | Verificar a qualidade dos serviços entregues, por meio do aceite dos mesmos na etapa de validação/homologação pelo usuário solicitante.  |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Unidade de medida**  | Percentual (%) |
| **Como medir** | No primeiro dia útil de cada mês, após a execução dos serviços, considerando todos os serviços abrangidos pela OS que geraram artefatos ou atividades durante sua execução. |
| **Limite Aceito** | No mínimo 90% dos serviços entregues e aceitos por OS |
| **Observações:** | As não conformidades só serão consideradas nos casos do prazo de atendimento já ter sido expirado e se ainda houver rejeite do serviço pelo usuário solicitante em virtude de não conformidade apontadas e ainda pendentes no serviço realizado.Também serão consideradas nos casos em que um serviço já tiver sido homologado e concluído, mas uma não conformidade for verificada dentro do prazo de garantia do serviço.  |
| **Como Calcular** | **IND\_SERV\_OK = (T\_UST\_C - T\_UST\_C\_CNC) / T\_UST\_C** T\_UST\_C = Total de UST, de serviços concluídas T\_UST\_C\_CNC = Total UST, serviços concluídos com não conformidades |
| **Nível máximo Esperado** | **Nível mínimo Aceitável** | **Ocorrências** | **Redutor no Pagamento da Fatura** |
| 100% | 95% | >= 95 | 0% |
| >= 85 e < 95 | 6% |
| >=80 e < 85 | 10% |
| >=70 e < 80 | 20% |
| < 70 | 30% |

A adoção e uso dos critérios do IMR, vinculado às ordens de serviço, tem como foco definir claramente padrões de qualidade e responsabilidades da CONTRATADA, garantindo a identificação de problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas. No IMR está definida a maneira pela qual os produtos serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela CONTRATANTE poderá configurar-se como não cumprimento do nível mínimo de serviço, sendo, neste caso, aplicadas as sanções administrativas previstas neste termo. No caso de aplicação de redutor no faturamento, decorrente do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, a CONTRATADA disporá do prazo de cinco dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas a CONTRATANTE, que deverá avalia-las em até cinco dias úteis. A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo fiscal administrativo. Sendo aceitas as justificativas ou se elas não forem avaliadas tempestivamente, não haverá a aplicação do redutor.

1. ESTIMATIVAS DE CUSTOS

O custo estimado da contratação terá o valor máximo global no montante de R$ **7.377.446,23** (sete milhões, trezentos e setenta e sete mil, quatrocentos e quarenta e seis reais e vinte e tres centavos), conforme se verificou mediante pesquisa de preço em pregões passados, e em pesquisas salariais na qual se identificou a média dos valores praticados no mercado pertinente ao objeto a ser contratado. Foram utilizados valores do contrato 23/2016, ainda em andamento. Realizamos uma pesquisa salarial (agosto de 2018) com base na definição das categorias profissionais que julgamos necessárias ao cumprimento dos serviços, através da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO). Também foram avaliadas empresas de TI que apresentaram propostas ao Pregão 05/2016, homologado em outubro de 2016.

A previsão de desembolso para a execução física e financeira dos serviços prestados terá o valor máximo global de R$ 614.787,19 (seiscentos e quatorze mil, setecentos e oitenta e sete reais, e dezenove centavos) mensais. Esclarecemos que a contratação dos serviços poderá não ocorrer em sua totalidade.

7.1 REEQUILIBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO

Será admitido o Reequilibrio Econômico Financeiro de preços dos serviços continuados contratados com prazo de vigência igual ou superior a doze meses, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano e de acordo com o previsto na IN n.º 05/2017.

* + 1. O Reequilíbrio Econômico Financeiro contratual deve levar em conta os fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado.
		2. O interregno mínimo de 1 (um) ano para o primeiro reajuste será contado a partir da data da ocorrência da licitação.
		3. Nos reajustes subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do último reajuste ocorrido.
		4. O Reequilíbrio Econômico Financeiro será precedido de solicitação da CONTRATADA, acompanhado de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamente um aumento no custo dos serviços prestados.
		5. É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.
		6. No caso do reajuste ser concedido, será lavrado um termo aditivo ao contrato vigente.
1. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da UFF, para o exercício de 2018/2019, na classificação abaixo:

Fonte de recursos: 8100

PTRES: 108258

Elemento de Despesa: 339039

UGR: 154396

Pré-Empenho: 2018PE800054

No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão por conta da CONTRATANTE a alocação de recursos orçamentários e financeiros para atender às despesas da CONTRATADA, feitas ao início do exercício financeiro de cada ano.

1. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR
	1. DA VISTORIA TÉCNICA

É desejável que as PROPONENTES interessadas realizem vistoria técnica, imprescindível para a caracterização do objeto deste Termo de Referência devido a sua complexidade tecnológica, mediante um representante legalmente designado por meio de documentação (indicação da empresa e documento oficial com foto), visando o conhecimento dos ambientes e recursos de TI, além do esclarecimento de dúvidas sobre a execução dos serviços objeto do certame para elaboração das propostas.

A visita técnica deverá ocorrer dentro do horário das 9 às 16 horas, no endereço da Superintendência de Tecnologia da Informação, sito à Rua Mário Santos Braga, s/nº - Faculdade de Administração – Prédio 1, 3º andar. Campus do Valoguinho – Niterói – RJ – CEP: 24020-160 até 01 (um) dia útil anterior à data de abertura da licitação e deverá ser programada por meio dos telefones (21) 3764-7785, (21) 3764-7786 ou (21) 97565 2275.

* 1. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

Para fins de habilitação técnica, considerando a complexidade e a criticidade dos serviços de tecnologia de informação da UFF, a LICITANTE deverá apresentar documentação que comprove capacidade de satisfazer a dois aspectos indispensáveis: quantidade – experiência em atender o volume de demandas contratado por um período ininterrupto de, pelo menos, 12 meses; e qualidade – habilidade técnica na prestação dos serviços do objeto.

Os atestados e documentos poderão ser diligenciados pela UFF, com a finalidade de verificar a veracidade das informações constantes nos mesmos. Nesse procedimento, poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão e outros) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados. Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado. Caso fique caracterizada atitude inidônea da LICITANTE, essa estará sujeita às penalidades previstas em lei. Não serão considerados os atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas integrantes do mesmo grupo comercial, industrial ou de qualquer atividade econômica de que faça parte a LICITANTE.

Para fins da comprovação da capacidade da LICITANTE, também serão aceitos atestados em pontos de função (PF), considerando, para efeito de conversão, a proporção de 1 (um) PF para 3.303 UST. Da mesma forma, serão aceitos atestados em horas de trabalho (H/H). Neste caso, a proporção será de 1 (um) H/H para 20 UST. No que concerne ao aspecto de quantidade, são exigidos atestados de capacidade técnica que comprovem que a LICITANTE possui experiência na prestação de serviços similares ao objeto da contratação e de que essa experiência alcança um volume igual ou superior a 50% da quantidade de unidades de serviço técnico (UST) objeto desta contratação. Colocamos, também, a necessidade de apresentação de atestado que comprove que a LICITANTE executou os serviços compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 03 (três) anos. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

Apresentar declaração de que, caso seja CONTRATADA, possuirá na cidade do Rio de Janeiro instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequado para prestar os serviços contratados em até 30 dias corridos a contar da data da assinatura do contrato; Apresentar declaração, devidamente assinada pelo representante legal, sob as penalidades previstas em lei, de que os documentos que compõem o Edital e este Termo de Referência foram colocados à disposição e que tomou conhecimento de todas as informações, condições locais e grau de dificuldade dos serviços a serem executados; Apresentar Convenção/Dissídio/Acordo Coletivo homologado que utilizou para formulação de sua proposta, ficando obrigatoriamente vinculado a esta até o final da contratação.

* 1. DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE

Considerando que os serviços de tecnologia da informação lidam com produtos intangíveis e de complexa aferição e verificação, existe a necessidade de equipes multidisciplinares e multifuncionais, dotadas de profissionais que atuem na prestação de diferentes tipos de serviços. Tais profissionais, respeitando a alocação determinada pela STI, podem trazer resultados financeiramente menos custosos, uma vez que o mesmo profissional pode atuar em mais de um serviço ou projeto simultaneamente, sendo completamente aproveitado, maximizando sua produtividade.

Para atendimento ao objeto desta contratação não serão aceitos consórcios. Fica esclarecido que a regra, no procedimento licitatório, é a participação de empresas individualmente, permitindo-se a união de esforços quando questões de alta complexidade e de relevante vulto impeçam a participação isolada de empresas com condições de, sozinhas, atenderem todos os requisitos necessários para a plena execução dos serviços.

Como a contratação em questão trata de prestação de serviços técnicos especializados na área de TI, conforme ANEXO II – CATÁLOGO DE SERVIÇOS e ANEXO III – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO, uma única empresa é capaz de reunir todos os componentes necessários para a realização dos serviços de forma eficiente e eficaz. Vale ressaltar que todos os componentes para a prestação dos serviços são complementares, interdependentes, integrativos a um mesmo contexto, não ensejando buscar diferente contexto ou ramo de serviço para a realização dos serviços objetos dessa contratação.

Ao mesmo tempo, a complexidade dos serviços produzidos pela UFF, voltada a produção intensa de conhecimento e apoio à ações sociais, ambientais e culturais, que definem requisitos que a solução de tecnologia da informação deve atender, para respeitar necessidades específicas da universidade em relação à sociedade, leva a STI a envidar esforços para a adequação às normas e solicitações dos órgãos reguladores. A estrutura da universidade, dotada de grande diversidade geográfica influencia um dispêndio extra de energia e integração por parte do grupo operacional do serviço, fator que favorece a relação da UFF com apenas uma solução abrangente e integrada. Portanto, o modelo de contratação da STI reflete essa necessidade, respeitando a horizontalidade e heterogeneidade das equipes dos projetos. Ou seja, toda demanda dos clientes da STI geram a necessidade de equipes compostas por diversos papéis diferentes e com diferentes competências.

Cabe ressaltar que a permissão ou não de consórcios na disputa licitatória situa-se no âmbito do poder discricionário da administração CONTRATANTE, conforme o art. 33, caput, da Lei no 8.666/1993, requerendo-se, porém, que sua opção seja sempre justificada. Dispersar os serviços em um grupo muito grande de fornecedores poderá dificultar a sua gestão devido à pulverização de responsabilidades, além de um consórcio poder gerar possíveis conflitos de interesse entre os fornecedores, diferença na qualidade dos serviços prestados e maior risco da dissolução de qualquer empresa que forma o consórcio, colocando em risco a prestação de serviços.

Considerando que o Sindicato dos Empregados pertinente aos serviços a serem contratados não têm para algumas especialidades piso salarial e, para outras, apresenta piso salarial incompatível com o mercado de trabalho, a LICITANTE deverá preencher a planilha de custo do ANEXO VIII - PLANILHA RESUMO DE CUSTO MENSAL E ANUAL, com a remuneração utilizada como referência por grupo da planilha abaixo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Descrição dos serviços | UST Ano | Valor Mensal | Valor Anual |
|  | Suporte à infraestrutura e Datacenter | 73.080 | 221.699,06 | 2.660.388,77 |
|  | Suporte à operação de serviços de TIC | 12.528 | 44.883,00 | 538.596,03 |
|  | Suporte à redes de computadores e conectividade | 10.440 | 75.539,80 | 906.477,56 |
|  | Operações e monitoramento de soluções web | 14.616 | 139.874,31 | 1.678.491,74 |
|  | Suporte de sistemas e novas tecnologias | 4.176 | 33.035,92 | 396.431,02 |
|  | Apoio à gestão de TIC | 10.440 | 99.755,09 | 1.197.061,11 |
|  | ***Total Geral*** | **125.280** | **614.787,19**  | **7.377.446,23**  |

Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexequibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade definidos pela STI e especificados neste Termo de Referência e em seus anexos, a LICITANTE será desclassificada e será então convocada a próxima LICITANTE, respeitada a ordem de classificação do pregão.

* 1. COMPROVAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

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

* + 1. Atestado de capacidade técnica operacional que comprove que a licitante tenha executado para órgão ou entidade de administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou Distrito Federal, ou ainda, para empresas privadas, comprovando que presta ou prestou serviços compatíveis com o objeto, em atividades semelhantes, em quantidades e prazos, que permitam o ajuizamento da capacidade de atendimento.

* + 1. Serão considerados serviços compatíveis à demonstração de que a Licitante geriu no mínimo um quantitativo de 50% (cinquenta por cento) da quantidade de unidades de serviço técnico (UST) objeto desta contratação, determinados no presente termo de referência, conforme Acórdão 1214/2013-TCU Plenário.
		2. O Atestado deverá comprovar que a licitante executou os serviços compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 03 (três) anos (conforme Acórdão 1214/2013-TCU Plenário).
		3. A Licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços (conforme Acórdão 1214/2013-TCU Plenário).
		4. Somente serão aceitos Atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo 01 (um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior (conforme Acórdão 1214/2013-TCU Plenário).
		5. Para fins da comprovação de que tratam os subitens anteriores, será possível o somatório de atestados.
		6. Tal exigência é imprescindível à demonstração de que a Licitante detém capacidade para executar o Contrato, além de figurar como proteção à Administração da UFF, já que demonstra a capacidade de ininterruptabilidade do serviço, bem como a idoneidade da Licitante em serviços de natureza similar.
			1. No caso de duas ou mais Licitantes apresentarem os mesmos atestados de um mesmo profissional, como comprovação de qualificação técnica, elas serão inabilitadas.
	1. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR AO SICAF

* + 1. Declaração da LICITANTE de que o serviço ofertado atende integralmente a todos os requisitos especificados neste Edital e seus anexos.
		2. Demonstração de Patrimônio Líquido mínimo, para efeito de comprovação da boa situação financeira, quando a licitante apresentar em seu Balanço resultado igual ou menor do que 1 (um) em qualquer dos índices abaixo explicitados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LG** | **=** |  Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo |
| **SG** | **=** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ativo Total\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo |
| **LC** | **=** |  \_\_\_\_\_\_\_ Ativo Circulante\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Passivo Circulante |
|  |  |  |

* + - 1. A licitante que apresentar em seu Balanço resultado igual ou menor do que 1 (um) em qualquer dos índices acima fica obrigada a comprovar, na data de apresentação da documentação, Patrimônio Líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor total estimado para a contratação
			2. O balanço patrimonial e as demonstrações contábeis deverão estar assinadas por Contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.
	1. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

A CONTRATADA prestará garantia no valor correspondente a uma das modalidades previstas no § 1º, do art. 56, da Lei n.º 8.666/93, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total atualizado deste Termo de Contrato, no prazo de 10 (dez) dias após a sua assinatura; e, que, será liberada de acordo com as condições previstas neste instrumento, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da CONTRATANTE**.** A garantia poderá ser apresentada em uma das seguintes modalidades, conforme opção da CONTRATADA:

1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública federal;
2. Seguro-garantia;
3. Fiança bancária.
	* 1. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do Contrato, deverá a Contratada comprovar perante a CONTRATANTE ter efetuado na Tesouraria desta, a título de caução, um depósito de 5% (cinco por cento) do seu valor total da contratação, em qualquer das modalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.666 / 93, sob pena de nuli­dade do Ato, com validade durante a execução do Contrato e por mais 03 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.
		2. Caso a CONTRATADA opte pela caução em dinheiro, deverá providenciar o depósito junto à Caixa Econômica Federal, nominal à Universidade Federal Fluminense, para os fins específicos a que se destina, sendo o recibo de depósito o único meio hábil de comprovação desta exigência.
		3. A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.
			1. A autorização contida neste subitem é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.
	1. PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA

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

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

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

* + 1. Credenciar junto a STI, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências da UFF.
		2. Identificar qualquer equipamento da CONTRATADA que venha a ser instalado nas dependências da UFF, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.
		3. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados na UFF.
		4. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização.
		5. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TI da UFF.
		6. Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da UFF.
		7. Comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias ao Representante da STI qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da UFF.
		8. Manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da UFF.
	1. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

São instrumentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

1. Ordem de Serviço – OS.
2. Ofício.
3. Sistema de solicitação, acompanhamento e avaliação de Ordens de Serviço.
4. Mensagem eletrônica – e-mail.
	1. DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

* 1. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA obriga-se, além do cumprimento das obrigações constantes da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 02, de 30/04/2008 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 03, de 16/10/2009, a disponibilizar mão de obra, uniformes e equipamentos em quantidades suficientes e necessários para a perfeita execução dos serviços e assegurar conformidade dos itens a seguir:

* 1. Executar integralmente os serviços contratados, de acordo com o discriminado no Projeto Básico / Termo de Referência, nos termos da legislação vigente.
	2. Fazer cumprir, por parte de seus colaboradores, as normas disciplinares determinadas pela UFF.
	3. Manter preposto aceito pela CONTRATANTE na UFF, para representá-la na execução do Contrato, que será acompanhado e fiscalizado por responsável designado pela UFF.
	4. Selecionar e preparar rigorosamente os profissionais que irão prestar os serviços, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.
	5. Cuidar para que seus profissionais, por ela recrutados e sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, designados para a execução dos serviços, nos locais internos da UFF, atendam, dentre outros, requisitos mínimos de pontualidade, assidualidade ao trabalho, aparência pessoal adequada, e cordialidade.
	6. Apresentar o programa de treinamento dos profissionais, contendo a periodicidade e o conteúdo programático; bem como, a devida comprovação da realização no decurso da vigência do Contrato.
	7. Obedecer ao quantitativo do SESMT (Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho), determinado pela NR4 (Norma Regulamentar) do Ministério do Trabalho e Emprego, conforme Portaria 3.214 de 08 de junho de 1978, instruindo seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações do CONTRATANTE, quanto ao cumprimento das referidas Normas.
	8. Manter seu pessoal identificado / uniformizado, conforme discriminado na convenção coletiva do sindicato dos profissionais envolvidos nesta contratação.
	9. Comunicar imediatamente à CONTRATANTE, bem como ao responsável pela Fiscalização do Contrato quaisquer anormalidades verificadas, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.
	10. Atender de imediato as solicitações da UFF quanto às substituições de profissionais não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços.
	11. Efetuar reposição de mão de obra especializada, em caráter imediato, sem qualquer ônus adicional, em eventuais ausências, férias e afastamentos por motivo de saúde, de maneira a não prejudicar o bom andamento e a boa execução dos seus serviços.
	12. Manter disponibilidade de efetivo dentro dos padrões desejados, para atender eventuais acréscimos solicitados pelo CONTRATANTE, bem como impedir que a mão de obra que cometer falta disciplinar, qualificada como de natureza grave, seja mantida ou retorne às instalações do CONTRATANTE.
	13. Proceder ao atendimento extraordinário, em caso de necessidade, respeitada a legislação trabalhista. Na ocorrência de estado de greve da categoria, a CONTRATADA fica obrigada à prestação do serviço, através de esquema de emergência.
	14. Abster-se de subcontratar, subempreitar, ceder ou transferir parcialmente os serviços, objeto desta Licitação, a não ser através de autorização prévia da UFF.
	15. Instruir seus profissionais sobre a prevenção de incêndios nas áreas internas e externas da UFF.
	16. Retirar no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a notificação, qualquer profissional considerado com conduta inconveniente pela UFF, independente do cargo que ocupe.
	17. Observar aos seus profissionais a terminante proibição de permanecer na UFF após o horário de trabalho, a partir de autorização da fiscalização do contrato.
	18. Implantar de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências objeto dos serviços, elaborando em conjunto com a Fiscalização do Contrato conferência (“check-list”) por área, e fiscalizando a sua execução.
	19. Manter, durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas no instrumento editalício.
	20. Dar fiel cumprimento às condições pactuadas em Convenção Coletiva, Acordo Coletivo ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo de Trabalho.
1. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Além de responsabilizar-se integramente pelos serviços contratados, cumprindo fielmente o Contrato, a CONTRATADA se responsabilizará por:

* 1. Manter o controle de vacinação, nos termos da legislação vigente, aos profissionais diretamente envolvidos na execução dos serviços.
	2. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus profissionais acidentados ou com mal súbito.
	3. Responder à CONTRATANTE com reposição e ou ressarcimento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas por todo e qualquer dano ou avaria causados por seus profissionais ao patrimônio da UFF, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo no exercício de suas atividades durante a execução do Contrato, após a devida apuração através de Sindicância Interna promovida pela UFF, garantidos a ampla defesa e o contraditório.
	4. Ressarcir o valor correspondente aos danos causados em bens de propriedade do CONTRATANTE, o qual será calculado de acordo com o preço de mercado e recolhido por depósito a favor do CONTRATANTE, através de Guia de Recolhimento da União (GRU), no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a partir da notificação, garantida previamente ampla defesa e contraditório. Caso o valor dos danos não seja pago, ou depositado, será automaticamente descontado da garantia e, se necessário, do pagamento a que a CONTRATADA fizer jus. Em caso de saldo insuficiente, o valor complementar será cobrado, administrativa e/ou judicialmente. A reparação dos danos causados em bens de propriedade de terceiros deverá ser efetuada aos mesmos, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da notificação.
	5. Fazer seguro de seus colaboradores contra riscos de acidente de trabalho, responsabilizando-se, também, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultante da execução do Contrato, conforme exigência legal.
	6. Atender a todos os requisitos legais em relação à segurança, a saúde e ao meio ambiente, assim como a legislação previdenciária, focalizando os profissionais à disposição da UFF, de acordo com as diretrizes da CSST (Coordenação de Segurança e Saúde do Trabalhador).
	7. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão ou contingência.
	8. Fornecer obrigatoriamente vale transporte e vale refeição ou alimentação.
	9. Apresentar, quando solicitado pela UFF, prova de quitação de todos os tributos, impostos, taxas e quaisquer encargos inerentes direta ou indiretamente sobre a prestação dos serviços contratados.
	10. Preservar e manter a UFF à margem de todas as reivindicações, queixas e representações de quaisquer naturezas, referente aos serviços, responsabilizando-se expressamente pelos encargos trabalhistas e previdenciários, advindos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas aos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.
	11. Apresentar e executar com a periodicidade exigida na legislação trabalhista, os exames médicos, quais sejam: admissional, periódico, retorno ao trabalho, mudança de função ou demissional.
	12. Cumprir rigorosamente, na área de Medicina e Segurança do Trabalho, as determinações da Lei nº 6.514, de 22/12/1977, Portaria nº 3.214 do MTb/GM, de 08/06/1978 e suas NR’s (Normas Regulamentadoras).
	13. Realizar por razões clínicas ou epidemiológicas, outros exames (médicos e laboratoriais) de acordo com solicitação da Fiscalização.
	14. Fixar na UFF quadro de horário de trabalho, constando nome do funcionário, cargo e jornada de trabalho, em locais previamente designados.
1. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

A *CONTRATANTE* deverá atender e assegurar conformidade dos seguintes itens:

* 1. Exercer a Fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados e emitir relatório mensal para avaliar a qualidade dos serviços contratados e descritos neste Termo de Referência.
	2. Indicar os locais para a execução dos serviços pela CONTRATADA.
	3. Efetuar o controle de qualidade dos serviços prestados, mediante formulários de avaliação destinados para esse fim.
	4. Verificar a comprovação junto à CONTRATADA, da aplicação de cursos de treinamento e reciclagens periódicas mínimas previstas em conhecimentos básicos sobre boas práticas de Governança de TI como COBIT, ITIL, SCRUM, BPMN e PMBOK.
	5. Facilitar, por todos seus meios, o exercício das funções da CONTRATADA, dando-lhe acesso às suas instalações.
	6. Cumprir suas obrigações estabelecidas no Contrato.
	7. Prestar informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados pela CONTRATADA e que digam respeito à natureza dos serviços que tenham de executar.
	8. Não obstante a CONTRATADA ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, à CONTRATANTE é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização dos serviços, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso, na forma do que dispõe o art. 67 da Lei 8.666/93:
		1. Examinar as Carteiras Profissionais dos profissionais, para comprovar o registro de função profissional.
1. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:
	1. Com fundamento no art. 7º da Lei nº. 10.520/2002 ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste contrato e demais cominações legais a CONTRATADA que:
2. Apresentar documentação falsa.
3. Ensejar o retardamento da execução do objeto.
4. Falhar ou fraudar na execução do contrato.
5. Comportar-se de modo inidôneo.
6. Cometer fraude fiscal.
	1. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração do CONTRATANTE pode, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
		1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos ao objeto da licitação;
		2. Multa de:
7. 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado mensal em caso de atraso para o início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia de atraso no início da execução e a critério da Administração, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.
8. 10 % (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea “a”, ou de inexecução parcial da obrigação assumida.
9. 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
10. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante no item 13.6.
	1. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a União, por intermédio da unidade CONTRATANTE, por prazo de até 02 (dois) anos, pela inexecução parcial do Contrato, quando essa falta acarretar significativo prejuízo ao serviço contratado.
	2. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Brasileira, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso III do artigo 87 da Lei nº 8.666/93, por inexecução total do Contrato que acarrete grave prejuízo ao serviço contratado ou por apresentar informação e/ou documentos falsos.
	3. As sanções de advertência, suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração da CONTRATANTE, e impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
	4. Para efeito de aplicação de multas descritas na alínea “d” do subitem 13.2.2, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as Tabelas 1 e 2:

Tabela 1

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

Tabela 2

|  |
| --- |
|  INFRAÇÃO |
| ITEM | DESCRIÇÃO |  GRAU |
| 1 | Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência. | 05 |
| 2 | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento. | 04 |
| 3 | Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia. | 03 |
| 4 | Permitir a presença de empregado sem uniforme, com uniforme manchado, sujo ou mal apresentado e/ou sem crachá, por empregado e por ocorrência. | 01 |
| 5 | Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia. | 02 |
| 6 | Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia. | 03 |
| Para os itens a seguir, deixar de: |
| 7 | Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia. | 01 |
| 8 | Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência. | 02 |
| 9 | Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia. | 01 |
| 10 | Efetuar ao pagamento de salários, vales-transportes e/ou auxílio alimentação, seguros, encargos fiscais e sociais, dentro dos prazos legais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, por funcionário e por dia. | 03 |
| 11 | Efetuar a reposição de funcionários faltosos, por funcionário e por dia. | 03 |
| 12 | Fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) aos seus empregados e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los, por empregado e por ocorrência. | 02 |
| 13 | Fornecer os uniformes para cada categoria, nas especificações e quantidades estabelecidas, por funcionário e por ocorrência. | 02 |
| 14 | Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência. | 03 |
| 15 | Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato. | 01 |
| 16 | Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA. | 01 |
| 17 | Fornecer materiais, produtos ou equipamentos nas quantidades suficientes para a execução dos serviços e qualidade exigidos no Edital. | 01 |
| 18 | Na primeira reincidência do item 10, o valor da multa será de 100% do grau 3 da Tabela 1 e a próxima reincidência caberá rescisão unilateral do Contrato e será considerada inexecução parcial com aplicação da multa prevista na alínea “d” do item 13.2.2 desta Cláusula. |  |

* 1. Para as penalidades previstas será garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, que será dirigida a Autoridade competente detentora do Contrato dentro do prazo legal, contados do dia seguinte ao da notificação a CONTRATADA que lhe poderia ser aplicada, cabendo recurso à instância superior, em igual prazo, da decisão proferida por aquela Autoridade.
1. DA VIGÊNCIA

O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por iguais e sucessivos períodos, nos termos do inciso II do artigo 57, da Lei nº 8.666/93, mediante celebração do competente termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses. A CONTRATADA obriga-se a manifestar sua intenção de não prorrogar o Contrato no prazo de 90 (noventa) dias antes do término do prazo de vigência, entendendo-se o silêncio da CONTRATADA como anuência quanto à prorrogação.

1. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

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

Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

Adotar práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, incluindo uma política de separação dos resíduos recicláveis descartados e sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, conforme Decreto n. 5.940/2006.

Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

1. DA MODALIDADE SUGERIDA PARA CONTRATAÇÃO

Para a contratação objeto deste Termo de Referência, propõe-se Pregão Eletrônico com fulcro no artigo 1º, parágrafo único, da lei 10.520/02, pois se trata de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos neste Termo de Referência, por meio de especificações usuais verificadas no mercado pertinente ao objeto a ser contratado.

1. DA RESPONSABILIDADE PELO TERMO DE REFERÊNCIA

Este Termo de Referência foi elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação, estando em consonância com as disposições legais e normativas aplicáveis, sendo objeto de exame e, no caso de concordância, aprovação pelo Comitê de Tecnologia da Informação – COTI.

1. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

**Henrique Oswaldo Uzêda P. de Souza (Integrante Técnico)**

Gerente de Governança e Segurança da Informação

Telefone (21) 3674 7786 / Celular (21) 97565 2275

e-mail : contratacoes.sti@id.uff.b

De acordo,

**Helcio de Almeida Rocha (Integrante Requisitante)**

Superintendente da Superintendência de Tecnologia da Informação

Niterói, 08 de novembro de 2018.